

Tilburg University

Politieverhalen

van Hulst, M.J.

Publication date:
2013

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

Citation for published version (APA):
van Hulst, M. J. (2013). *Politieverhalen: Een etnografie van een belangrijk aspect van politieculturen*. (Politiewetenschap; No. 66). Reed Business.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Politieverhalen

Politieverhalen

Een etnografie van een belangrijk aspect van politieculturen

M.J. van Hulst

In opdracht van:
Programma Politie & Wetenschap

Foto omslag: Katja Schade

Ontwerp:
Vantilt Producties & Martien Frijns

ISBN: 978 90 352 4681 2
NUR: 800, 624

Realisatie:
Reed Business, Amsterdam

© 2013 Politie & Wetenschap, Apeldoorn; Tilburg University, Tilburg

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

No part of this publication may be reproduced in any form, by print, photo print or other means without written permission from the authors.

This is a study of policemen at work. Despite the attention of countless writers, reporters, and scholars, our understanding of what policemen do remains murky. Policemen have long been an important source of information about city life and local events, but they have mainly been exploited for stories of drama, action, and scandal. Prior to the invention of the novel and the newspaper in the eighteenth century, the ballad writers who were the major reporters of news initiated the practice of seeking stories in courtrooms and from constables. This practice has survived every change in the nature of society and has been adapted to each successive development in public communication to become a fundamental tradition of urban life. This exploitation of policemen has not been confined to hack writers and police reporters. Daniel Defoe, Henry Fielding (who was also a police magistrate), Honoré de Balzac, and Charles Dickens profited greatly from listening to famous policemen of their times telling 'war stories'. (...) Newspapers and television are filled with stories about the police, but they tell us little of how they go about their work.

Rubinstein (1973: ix-x)

In their street talk police officers use stories to represent to each other the way things are, not as statement of fact but as cognitive devices used to gain practical insight into how to do the job of policing. For them the appropriate criteria for evaluating stories is not their truth value in a scientific sense but rather whether the knowledge they capture works.

Shearing en Ericson (1991: 491)

Because the canteen is the 'backstage' area, this does not mean that officers are not staging performances. On the contrary, the canteen offers one of the rare opportunities for officers, whose actions on the streets are normally 'invisible', to engage in displays before their colleagues. Here officers retail versions of events that affirm their worldview: the canteen is the 'repair shop' of policing and jokes, banter and anecdotes the tools. Essentially, therefore, police sub-culture operates mainly as a palliative, rather than as a guide to future action.

Waddington (1999: 295)

Inhoud

| | | |
|-----|---|----|
| | Lijst verhalen op thema | 9 |
| | Dankwoord | 11 |
| 1 | Introductie | 13 |
| 1.1 | Twee theorieën over politieverhalen | 15 |
| 1.2 | Wat de lezer kan verwachten | 20 |
| 2 | Verhalen en vertellen | 25 |
| 2.1 | Wat is een verhaal? | 25 |
| 2.2 | De werking van verhalen | 29 |
| 2.3 | Het vertellen | 33 |
| 2.4 | Verhalende organisaties | 40 |
| 3 | De narratieve gemeenschap | 49 |
| 3.1 | De onderzoeksomgeving | 49 |
| 3.2 | Een tafeltje voor zestien | 55 |
| 3.3 | In de dienstauto | 68 |
| 3.4 | Interviews | 73 |
| 3.5 | Gesprekken met districtsleiding en BOT-gesprekken | 77 |
| 3.6 | Verhalende bijeenkomsten | 80 |
| 3.7 | Reflectie op het vertellen van verhalen | 81 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 4 | Politiecultuur als theoretisch kader | 87 |
| 4.1 | Overleven in een vijandige omgeving | 89 |
| 4.2 | Alternatieve beelden | 93 |
| 4.3 | Contrapunt | 100 |
| 5 | Verhalen over politiewerk | 105 |
| 5.1 | Ingrijpen in diverse situaties | 106 |
| 5.2 | Politiemensen en burgers | 117 |
| 5.3 | Samenwerking, werkstijlen en vakmanschap | 127 |
| 5.4 | Humor, drama en verwerking | 142 |
| 5.5 | Reflectie op politiecultuur | 161 |
| 6 | Verhalen bij de politie | 171 |
| 6.1 | Overzicht van bevindingen | 172 |
| 6.2 | Enthousiastelingen of sceptici? | 181 |
| | Literatuur | 185 |
| | Bijlage: Narratieve etnografie | 197 |

Lijst verhalen op thema

Ingrijpen in onvoorspelbare en onzekere situaties

| | |
|-------------------------|-----|
| Trillende benen | 77 |
| Eerste nachtdienst | 107 |
| Vier kilo op de trekker | 108 |
| Een blad aan een boom | 112 |
| Zo'n blauwe kijker | 114 |
| Bedreiging of niet? | 115 |
| Een groot vraagteken | 116 |

Politiemensen en burgers

| | |
|----------------------------------|-----|
| Hoer | 118 |
| Uit m'n plaat | 118 |
| Revanche | 120 |
| Een wegtrekker | 123 |
| Portje om vijf uur | 124 |
| Ik ben helemaal klaar met jullie | 126 |

Samenwerking, werkstijlen en vakmanschap

| | |
|--------------------------|-----|
| Doe je werk | 128 |
| Doe eens rustig | 129 |
| Liever met jou | 130 |
| Een bekende | 132 |
| Opschalen kan altijd nog | 133 |
| Was dat nou wel nodig? | 135 |
| Auto pepperen | 136 |
| Collega's onder spanning | 137 |

| | |
|------------------|-----|
| Deuren in beslag | 138 |
| Een klik | 141 |

Humor, drama en verwerking

| | |
|----------------------------|-----|
| Alles los | 142 |
| Boem | 143 |
| Geldkistje | 144 |
| Door de achterraut | 145 |
| Dat pad | 149 |
| Effe niet meer zwemmen | 151 |
| Alsof het je eigen kind is | 151 |
| 9 april 2011 | 155 |

Dankwoord

Vanaf het voorjaar van 2009 tot de zomer van 2012 ben ik met het onderzoek bezig geweest dat dit boek heeft opgeleverd. In die tijd heb ik veel mensen ontmoet die zich op een of andere manier met de politie bezighouden. Daarnaast hebben veel mensen hun interesse getoond in het onderzoek, gesprekken met mij gevoerd, stukken gelezen en becommentarieerd, of mij op een andere manier geholpen. Ik ben deze mensen dank verschuldigd.

Dit onderzoek was niet uitgevoerd als het niet mede was bedacht door Pieter Tops en was gesteund door Frits Vlek en Annemieke Venderbosch van Politie & Wetenschap. Gabriël van den Brink bood mij als vakgroepvoorzitter van de Tilburgse School voor Politiek en Bestuur de ruimte die nodig is om gedegen, langdurig onderzoek te doen. De toegang tot de praktijk kwam tot stand door Jaco van Hoorn en Krishna Taneja. Gedurende het onderzoek zijn zij daarnaast erg belangrijk geweest als gesprekspartners en meelezers.

In het veld moet je als etnograaf altijd maar hopen dat mensen je willen ontvangen. De politiemensen die ik heb ontmoet, geobserveerd en gesproken, hebben mij toegelaten en meegenomen in hun werkwereld. Ze hebben mij onderwezen, mij veel laten lachen, mij verstoeld doen staan en mij af en toe tot tranen geroerd. Hoewel ik ze in dit boek niet met naam en toenaam vermeld, zijn het uiteraard hun belevenissen waar het in dit boek om draait.

Meelezers en meedenkers in het onderzoek vanuit de Politieacademie en uit mijn eigen onderzoekskring waren Hidde de Blouw, Peter Holla, Thijs Jansen, Jan Nap, Peter van Os, Cees Sprenger en Sierk Ybema. Daarnaast wil ik de volgende mensen bedanken: John Forester, Jan Geijsman, Peter Gieling, Hanneke den Hartogh, Kees Hogeveen, Geertje van Hoogdalem, Bauke van Hulst, Fulco van Hulst, Misja van de Klomp, Martha Komter, Ben Kraaijeveld, Auke van der Leij, Bas Mali, Heidi de Mare, Steven Maynard-Moody en zijn collega's van de School of Public Affairs and Administration (Kansas University), Annemarie Middelburg, Thijs van Oostveen, Maurice Punch, Francine Risseuw, Rob Snelleman, Sara Stronks, Suzanne Tesselaar, Nelleke Toenders, Cécile de Vos, Dvora Yanow, Klaas de Zwaan, de leden van de Redactieraad en het Programmabureau van Politie & Wetenschap en ten slotte mijn collega's van de Tilburgse School voor Politiek en Bestuur.

Aan het thuisfront hebben Kyra en Clara hun vader zeer regelmatig aan de eettafel gemist. Gelukkig was María José Rojo Martínez er *altijd*, voor haar dochters en voor mij.

Merlijn van Hulst
7 maart 2013

Introductie

Politiewerk is bijzonder werk. De organisatie moet constant paraat zijn, vierentwintig uur per dag, zeven dagen in de week en alle dagen van het jaar. En zodra politiemensen de straat op gaan, komen ze in aanraking met zaken waar de meeste burgers het liefst ver weg van blijven: ergernissen, ruzies, ongevallen, misdaden en ga zo maar door. Politiemensen, zo luidt een oude omschrijving (Bittner 1974: 30), worden erbij gehaald ‘als-er-iets-gebeurt-wat-niet-zou-moeten-gebeuren-en-waar-iemand-NU-iets-aan-moet-doen’. Politiemensen vangen klappen, letterlijk en figuurlijk. Politiemensen zijn wat dat betreft frontliniewerkers bij uitstek. Ze zien veel van de zelfkant van de maatschappij en maken dan ook veel mee in de uitvoering van hun werk. Regelmatig hebben politiemensen een actieve rol in wat er gebeurt en soms maken ze hierbij gebruik van het geweldsmonopolie dat aan de politie is toegekend of van de mogelijkheid het privéleven van burgers binnen te dringen en burgers tijdelijk van hun vrijheid te beroven. Vaak komen politiemensen echter pas ter plaatse als het gevaar alweer is geweken en er weinig anders op zit dan het administratief afhandelen van de schade en het bieden van de eerste steun aan slachtoffers. En ten slotte brengen politiemensen heel veel tijd door met elkaar, ook op de momenten dat het overgrote deel van de Nederlandse bevolking thuis op één oor ligt. Daarom is politiewerk bijzonder werk en merk je – als je het een tijdje van dichtbij observeert – dat er zoiets is als ‘de wereld van de politie’.

Politiewerk brengt veel sociale interactie met zich mee. Uiteraard vindt veel van die interactie plaats met burgers en andere professionals. Maar politiewerk, en dan met name in de noodhulp, is ook een beroep waarin je constant samenwerkt met directe collega's. Als burgers van dit land denken we wellicht al heel veel te weten over de wereld van de politie. Elke dag zijn er immers op de televisie wel een paar afleveringen van politseries waarin verhalen over politie en misdaad worden verteld.¹ Elke week gaat er wel een film in première waarin

¹ *Law & Order, Cold case, The Closer, Taggart, Tatort, NCIS, CSI, Lynley, Poirot, Bones, Midsummer murders, Lewis, Spooks, Flikken, Grijpstra & De Gier, Baantjer of Seinpost Den Haag.* Voor een interessante analyse van politie- en ziekenhuisseries, zie De Mare (2011). Zij stelt dat deze series deel uitmaken van onze moderne mythologie, wat verwijst naar ‘het

politiemensen een belangrijke rol spelen. Daarnaast zijn er televisieprogramma's waarin politiemensen op straat worden gevolgd, kunnen we tal van filmpjes vinden op het internet waarin we politiemensen in actie zien en tal van boeken lezen waarin politieverhalen worden naverteld.² De vraag is echter hoeveel we leren over de wereld van de politie, over de werking van de politieorganisatie en over het dagelijkse en het uitzonderlijke zoals politiemensen het zelf ervaren.

Hoewel politiemensen niet allemaal grote praters zijn en niet elke belevenis aanleiding geeft tot een gesprek, wordt er door politiemensen onderling ook erg veel gesproken over wat ze gedurende de dag meemaken. De politiewereld bestaat daardoor niet alleen uit de ervaringen die politiemensen zelf hebben of de reproductie van die wereld op televisie en in boeken. Ze bestaat ook en wordt in stand gehouden in de verhalen die politiemensen elkaar vertellen. Politiemensen zouden honderd(en) verhalen kennen (Fielding 1988; Van Hoorn 2010). Ook zouden er volgens Tops (2007a) bepaalde constituerende verhalen bij de politie zijn, organisatieverhalen over basale dilemma's van het straatwerk waar iedereen die bij de politie werkt wel een variant van kent. Politieverhalen zouden zinvolle gesprekken over goed vakmanschap kunnen voeden (Nap 2007a). Hoewel iedereen binnen de wereld van de politie weet dat er veel verhalen worden verteld, is er nog maar weinig systematisch onderzoek

geheel van verhalen die mensen met elkaar uitwisselen en waarin de menselijke ervaring op gestileerde wijze vorm krijgt' (De Mare: 344). Zij wijst ook op de narratieve conventies van de bestudeerde genres.

- 2 Denk bijvoorbeeld aan titels als *Talking Blues* (Graef 1989), *Breaking and entering: women cops talk about life in the ultimate men's club* (Fletcher 1996), *True Blue, police stories by those who have lived them* (Sutton 2004) of *Cop in the hood, my year policing Baltimore's eastern district* (Moskos 2008). Een recent voorbeeld in de Nederlandse praktijk is het boek *Zwarte koffie, sterke verhalen* (Koren e.a. 2010), waarin 101 politieverhalen worden verteld die vervolgens thematisch worden besproken. De afgelopen jaren worden er door politiemensen zelf ook diverse boeken geschreven die realiteit en fictie vaak mixen: bijvoorbeeld *Onder dienders* (Elias 1997), *De Blauwe diender* (Smeets 2009), *De 'simpele' diender* (Den Besten 2011), *Als je ze nodig hebt...* (Van der Meer 2008) en *De brigadier vertelt* (Besems 2011) en de boeken van Van Riessen (bijv. 2010). De verhaalvorm wordt ook door de politieorganisatie zelf ingezet. *Waar is de vrouw in de witte bikini en 30 andere bijzondere verhalen van Politie Hollands Midden* (Politie Hollands Midden 2006), *Je went er nooit aan* (Politie Flevoland 2005), *Waakzaam en Dienstbaar* (Van den Brink 2008), *Spoodassistentie Hoek van Holland* (Van Iersel 2010) en *Grenzen vallen weg: politieleiders vertellen* (2011) zijn voorbeelden van zulke verhalenbundels. In *Sterke schouders* (Dückers & Jong 2009) worden verhalen van verschillende hulpverleners naast elkaar gezet. In *De wijkagent: bizarre buurtverhalen* (Haest 2011) geeft een journaliste zaken weer die Amsterdamse agenten hebben meegemaakt. In dat boek zijn de hoofdpersonen niet de politieagenten, maar de mensen met wie zij te maken krijgen.

gedaan naar de werking van zulke verhalen en het vertellen ervan. En dat is te betreuren, want onderzoek naar verhalen en vertellen heeft in diverse disciplines interessante inzichten opgeleverd (Riessman 2008; Gubrium & Holstein 2009). Politieverhalen worden zoals gezegd ook vaak doorverteld aan anderen buiten de politie en eindigen regelmatig in verhalenbundels. De verhalen in die bundels worden echter beperkt geanalyseerd. Ze worden hoogstens thematisch geordend, zonder dat dit overigens leidt tot een uitgebreide discussie over het beschreven politiewerk en de wereld van de politie. Hoewel er politieverhalen circuleren, wordt er maar weinig geschreven over de verhalen die politiemensen vertellen en al helemaal weinig over het vertellen van verhalen.³

1.1 Twee theorieën over politieverhalen

Hoewel er dus weinig uitgebreid empirisch onderzoek is gedaan naar politieverhalen en het vertellen van die verhalen, zijn er wel diverse interessante observaties gedaan over de werking van verhalen bij de politie (Van Maanen 1973; Trujillo & Dionisopoulos 1987; Shearing & Ericson 1991; Fletcher 1991; 1996; 1999; Waddington 1999; Van der Torre & Stol 2000; Maynard-Moody & Musheno 2003; Ford 2003; Tops 2007a; b; Nap 2007a; b; Johnson 2008). Om te beginnen zouden verhalen een rol spelen bij de socialisatie van nieuwe organisatieleden. Op de politieacademie krijgen studenten veel lessen over de ‘technische kant’ van politiewerk. Maar studenten bij de politie komen tijdens hun opleiding ook voor het eerst in aanraking met de (sub)cultuur van de politie. Naast die formele training, merkte Van Maanen (1973; 1974), worden er ook veel ‘war stories’ (te vertalen als ‘verhalen van het slagveld’) verteld. Van Maanen zag dat ervaren instructeurs die verhalen uitgebreid vertelden en tijdens het vertellen heerste er een ontspannen sfeer die afstak tegen de formele manier van doen gedurende de rest van de les. Na de les werden vele uren doorgebracht met het bespreken van de nuances en implicaties van de vertelde verhalen. Politiestudenten leerden om te praten als een diender en uiteindelijk ontstond er een gedeeld begrip van het politiewerk binnen de groep. Eenmaal gestationeerd leerden studenten over het echte politiewerk door middel van de verhalen, mythes en legenden die het bureau omgeven. Via anekdotes kregen ze ook te horen over de fouten die politiemensen maken en leerden zij inzien dat niemand perfect is en dat iedereen daarom afhankelijk is van anderen.

3 Koren e.a. (2010) is een uitzondering in het eerste, Van Hoorn (2010) in het tweede.

Trujillo en Dionisopoulos (1987) keken naar de manier waarop communicatie tussen politiemensen een systeem van gedeelde betekenissen tot stand brengt. In het communicatieve optreden van dienders ontstaat de betekenis van politiewerk. Verhalen zijn hierbij erg belangrijk. Politieagenten kennen ongeloflijk veel verhalen en regelmatig wisselen ze die verhalen met elkaar uit (ibid. 1987: 205). Van alles en nog wat is aanleiding voor het vertellen van verhalen. Het is zelfs zo erg dat iemand die op bezoek is bij de politie zou kunnen gaan denken dat politiewerk bestaat uit een constante stroom drama's en dat er elke dienst wel iets dramatisch gebeurt. Verhalen die verteld worden zijn aan de ene kant verhalen over concrete mensen en gebeurtenissen, maar het zijn tegelijkertijd algemene politieverhalen omdat ze gebeurtenissen beschrijven die iedere diender zou kunnen meemaken. In die structurele kant van politieverhalen zitten lessen voor iedere diender verscholen. Ook McNulty (1994: 292)⁴ wees op het belang van het collectieve samenzijn van politiemensen op momenten waarop er niets gebeurt. Wat lijkt op het doden van tijd tot de volgende inzet, is meer dan dat. Politiemensen bouwen gezamenlijk namelijk aan hun gedeelde kennis. Leren van politiewerk moet dus niet slechts worden gezien als iets dat te maken heeft met het overbrengen van ervaring aan studenten die het meenemen de straat op. Met vertellen van verhalen komt het ook aan op het aanhoren, verwoorden en bediscussiëren van concrete gevallen.

Shearing en Ericson (1991) gingen nog een stap verder. Zij stelden dat verhalen een belangrijk onderdeel vormen van 'het gereedschap' van alle politiemensen. Volgens Shearing en Ericson worden verhalen in verschillende contexten verteld. Soms worden ze verteld als de actie voorbij is en er ruimte is voor reflectie, soms worden ze verteld als een 'show-and-tell' commentaar op wat nog volop aan de gang is. Soms worden politieverhalen uitgebreid verteld als waarschuwing en les, soms worden ze kort in het voorbijgaan verteld of zelfs gecondenseerd tot fragmenten, en werken ze als aforismen die langere verhalen terugbrengen tot de kern. Vooral de verhalen die alsmaar weer opnieuw worden verteld laten zien wat goed politiewerk is. Ze maken van politiemensen wie ze zijn als politiemensen. Ze leren politiemensen om een situatie 'te lezen' als een diender (vgl. Van Maanen 1973). 'De politiestudent leert hoe naar de wereld van de politie te kijken en hoe die te ervaren,' stelden Shearing en Ericson (1991: 490; vgl. Ford 2003). De vraag naar het waarheidsgehalte van ver-

4 Hij schreef: 'I argue that this common sense knowledge so valued in police culture is collectively generated. Interaction during nonaction time should be seen as more than just killing time.'

halen is minder belangrijk dan die naar hun bruikbaarheid in het politiewerk (Shearing & Ericson 1991: 491):

‘In their street talk police officers use stories to represent to each other the way things are, not as statement of fact but as cognitive devices used to gain practical insight into how to do the job of policing. For them the appropriate criteria for evaluating stories is not their truth value in a scientific sense but rather whether the knowledge they capture works.’

Uit de manier van kijken naar politiewerk ontstaat er een bepaalde manier om te reageren op situaties waar politiemensen zich mee geconfronteerd zien; een algemene manier van doen die politiemensen delen, hoewel er ook ruimte blijft voor vernieuwing, onzekerheid en improvisatie. Politieverhalen vertellen dus niet precies hoe te handelen (vgl. Ford 2003). Ze leren een gevoel voor het politiewerk aan. De kennis die in de verhalen zit wordt dus niet expliciet gemaakt. De verhalen leveren geen duidelijke theorie van en instructie voor politiewerk, maar laten zien wat het inhoudt. Zodoende kan de politiecultuur beter worden begrepen als *een boek vol verhalen*, dan als een set informele regels die het gedrag van dienders stuurt. De eerdergenoemde constituerende politieverhalen waar Tops (2007a; zie ook 2007b) het over had, zouden in dat ‘boek’ terug kunnen komen.

Volgens Fletcher ten slotte (1996; 1999; 1995) heeft de politie een verbale cultuur.⁵ Fletcher (1999: 47) maakte de volgende observatie:

‘Police organizations are filled with storytellers. Members recount to each other stories about what they encounter on the job as means of entertaining each other, of making sense of their experience, of coming to terms with often troubling/traumatic situations, of warning others about the dangers inherent in police work, and of initiating and maintaining group identity and cohesiveness.’

5 Zij verzamelde in de Verenigde Staten politieverhalen door middel van interviews. Die methode wordt ook wel *oral history* genoemd en onlangs heeft Cockcroft (2007) een pleidooi gehouden voor het belang van deze methode. Van der Torre (2011b) spreekt over een ‘verbal society’.

Ook had Fletcher (1996) het over verhalen als onderwijzend handboek, bewa-
ker van de geestelijke gezondheid en sociale lijm. Politieverhalen zijn zo een
belangrijk onderdeel van de uitrusting van elke diender.⁶

Hoewel ze het onderwerp allen op een andere manier belichten, lijken Van
Maanen, Trujillo en Dionisopoulos, McNulty, Shearing en Ericson, en Fletcher
het eens te zijn over het belang van politieverhalen binnen de wereld van de
politie. Politie mensen luisteren veel naar elkaars verhalen en door middel van
die verhalen leren politie mensen over het politiewerk. Verhalen zouden zelfs
een centrale plek in de politiecultuur hebben en het verhaal zou belangrijk
gereedschap van politie mensen zijn. Dit idee lijkt in tegenspraak met recente
bevindingen ten aanzien van leren door Nederlandse politie mensen. Beerepoot
e.a. (2007) en Nap (2012) stelden bijvoorbeeld dat politie mensen maar weinig
leren van elkaar in de praktijk. Het is de vraag of dit valt te rijmen. Er blijkt
dan ook een alternatieve, meer sceptische theorie over de rol van verhalen in
omloop te zijn. Bayley en Bittner (1984: 46) stelden bijvoorbeeld dat de ver-
halen die politie mensen aan elkaar overdragen (over verbale oplossingen waar
fysieke confrontatie dreigt), met een korrel zout moeten worden genomen.⁷
Zij hadden het idee dat deze verhalen zo vaak opduiken dat ze onderdeel ge-
worden zijn van een politiemythologie die zonder kritiek wordt overgedragen.

6 Maynard-Moody en Musheno (2003), die eerder werden genoemd in het debat over politiecultuur, hebben uitgebreid onder-
zoek gedaan naar frontliniewerk door middel van interviews met onder andere politie mensen. Volgens deze Amerikaanse
onderzoekers brengen verhalen instituties tot leven. Ze laten bijvoorbeeld zien hoe het is om in een noodhulpauto door een
ruige wijk te rijden. Verhalen zeggen veel over de identiteit van de verteller. Ze laten de complexiteit zien van het werken in de
frontlinie, terwijl ze de handelende actor op de voorgrond plaatsen. Het zijn daarnaast morele vertellingen, die onderscheid
maken tussen goed en fout. Ten slotte stellen Maynard-Moody en Musheno (2003: 158-9) dat verhalen niet alleen de politiecul-
tuur weergeven, maar die ook helpen vormen en hervormen.

7 Fielding (1984: 581) richt ook zijn kritische blik op wat hij ziet als een beperking van politieverhalen: 'There are several ways in
which the organization of police work runs counter to the explication and reinforcement of clear guidelines for action. Mc Bar-
net ably treats the socio-legal dimension. That the police are not oriented to stating policy is also due to mundane matters.
Office space is rare even for Sergeants, and the lack of written criteria for evaluating field performance may emanate from the
police culture's attitude to paperwork. These qualities can also be seen in the anecdotes that police tell. Researchers often cite
the officers' keenness to recount anecdotes which they feel are expressive of the character of the work. Yet in these stories
they operate only a small number of analytic categories ('process', 'good collar', 'shit work') while continually offering discon-
firming and plain different anecdotes. There is no shortage of experiences which may be linked to a sensitive appreciation of
the complexities of the police role, but experienced officers exhibit a reluctance to articulate criteria of competence in terms of
practice even while their talk frequently turns to whom is and is not a good bobby.'

Het is Waddington (1999) die de sceptische theorie het scherpst heeft verwoord. Hij begon met de observatie dat wat politiemensen zeggen en wat ze doen niet met elkaar samenvallen. Een deel van het cynisme van politieagenten zou juist verklaard kunnen worden uit het feit dat het daadwerkelijke politiewerk en het echte (gewenste, begeerde) politiewerk niet overeenkomen. Routinewerk zou zelfs de ontkenning kunnen zijn van wat politiemensen het 'echte' politiewerk vinden.⁸ Het vertellen van verhalen is een manier om met deze spanning tussen het 'echte' politiewerk en het daadwerkelijke politiewerk om te gaan. Waddington (1999) sprak in navolging van Fielding (1994) over de 'kantinecultuur' die zou bestaan naast de operationele cultuur van het daadwerkelijke handelen op straat. In de kantine van politiebureaus worden verhalen verteld over politiewerk die het politiewerk mooier voorstellen dan het is. Ze maken van politiewerk stoer machomannenwerk. Ze bieden politiemensen hiermee vermaak en een beeld van politiewerk zoals ze het graag zien (zie ook Westley 1970: xiii; Holdaway 1983; Punch 1979: 58, 98, 124, 87, 100, 109; Manning 2007: 61). Waar Van Maanens verhalen van het slagveld bedoeld waren om van te leren en daarnaast een viering van het beroep inhielden, waar Fielding (1994: 54) de stoere verhalen voorstelde als peptalk die wel degelijk van invloed is op de uitvoering op straat, is volgens Waddington de viering van het beroep 'slechts' de praktijk waarmee betekenis wordt gegeven aan het politiewerk. De mythische figuur van de heldhaftige politieman heeft misschien nooit echt bestaan, maar bestaat zeker in de gedachte van politiemensen (Punch 1979: 49; vgl. Cain 1973: 200; Holdaway 1983: 89; Ruess-Ianni & Ianni 1983). De werking die uitgaat van het vertellen van deze verhalen is echter niet slechts vermaak. De kantine is de werkplaats en de verhalen zijn het gereedschap waarmee het gehavende zelfbeeld van politiemensen wordt opgelapt.⁹ Volgens Waddington (1999: 294) moeten we niet kijken naar de invloed van verhalen op het handelen, maar op het werk dat verhalen wel voor politiemensen doen.¹⁰

-
- 8 'Routine policing is *not* experienced as the expression of police values, but as its negation' (Waddington 1999: 289). Loftus (2010: 8) zei ook al: 'Police work is characterised by an underlying tension; the strain is between expectations of what police work involves and its daily realities.' In aanraking komen met de zelfkant van de samenleving heeft niet zozeer te maken met het arresteren van Al Capone, als wel met omgang met 'dronkelappen, drugsverslaafden, leugenachtige verdachten, boze mensen, emotionele slachtoffers, winkeldieven, verkleumde daklozen en psychisch gestoorde' (Van der Torre 2007: 499).
- 9 En, zo meent Loftus (2010: 7-8), dit vertellen van verhalen versterkt vervolgens de hang naar spanning en actie.
- 10 'What needs appreciative understanding is not the supposed influence that canteen chatter has on police behavior (for it seems to be little), but the chatter itself. In other words, if talk does not inform practice why do police officers invest so much effort in talking about their work?'

1.2 Wat de lezer kan verwachten

De ideeën over de werking van verhalen bij de politie, zoals we die tegenkomen in de literatuur, komen neer op twee basale theorieën.

- 1 In verhalen bevindt zich de kern van het dagelijks politiewerk en door het vertellen van verhalen vormen politiemensen een deel van hun denkbeelden en praktijken (politiecultuur) en door middel van verhalen dragen ze die denkbeelden en praktijken over.
- 2 Verhalen dienen om de mythe van politiewerk als actie en spanning in stand te houden en helpen politiemensen om hun identiteit als helden van de maatschappij in stand te houden, ook al hebben de verhalen weinig met de alledaagse realiteit van doen.

De eerste theorie getuigt van enthousiasme en de tweede theorie van een zekere scepsis ten opzichte van politieverhalen en hun vertelling. De twee bovenstaande claims zijn weliswaar niet geheel tegenstrijdig, maar het is moeilijk vol te houden dat ze allebei even ‘waar’ zijn. Waar bij de verschillende onderzoekers echter geen onenigheid over bestaat, is het belang van het beschouwen van wat er achter de schermen bij de politie gebeurt. Hiermee wordt weer aangesloten bij de klassieke etnografische politiestudies (Westley 1970; Rubinstein 1973; Van Maanen 1974; Punch 1979; Holdaway 1983). Er is door de jaren heen veel veldonderzoek geweest dat trachtte te bepalen wat politiemensen nu daadwerkelijk doen. Maar wat doen ze eigenlijk als ze schijnbaar niets aan het doen zijn, in tijden dat ze niet meer doen dan ‘er’ zijn?¹¹ Om dit te begrijpen moeten we weer achter de schermen gaan kijken, in de kantine en op andere plekken waar verhalen worden verteld. De vragen die in dit onderzoek worden opgeworpen zijn daarom zowel fundamenteel als verkennend. Theoretisch moeten we de volgende vragen eerst beantwoorden.

- Wat zijn verhalen?
- Wat is de werking van verhalen?
- Hoe krijgt het vertellen van verhalen vorm?

11 Zie o.a. de lezing van Hoogenboom met die titel: <http://www.websitevoordepolitie.nl/nieuws/hoogenboom-bouwstenen-van-een-politietheorie-er-zijn-1206.html> Het laatst bekeken op 5 mei 2012. Jelle Kuiper introduceerde het concept.

Empirisch vragen we ons voor de politie het volgende af.

- Welke verhalen worden waar verteld en hoe?
- Welke werking hebben verhalen die politiemensen elkaar vertellen?
- Welke werking heeft het vertellen zelf?

Het vertellen van verhalen is een praktijk die op een of andere manier onderdeel uitmaakt van het politiewerk of daarmee samenhangt. Het draagt de cultuur binnen de politie tot op zekere hoogte, of levert een aparte (kantine)cultuur op. Er is al veel bekend over verhalen en het werk dat verhalen doen. Daarom zullen we in hoofdstuk 2 eerst de relevante literatuur over verhalen en vertellen moeten beschouwen. Vervolgens kunnen we ons in hoofdstuk 3 bezighouden met de beantwoording van de empirische vragen hierboven. Ik deed voor dit onderzoek in de periode juni 2010 en juli 2012 etnografisch veldwerk (zogenaamde *narratieve etnografie*, zie bijlage) bij een politieteam in het midden van Nederland. Wat uit dit deel van het onderzoek blijkt, is dat het vertellen van verhalen inderdaad het vertellen van ‘sterke’ verhalen omvat, maar dat er op vele plekken en in vele vormen vooral ook andere verhalen worden verteld. Die verhalen hebben niet alleen de functie om het zogenaamde ‘echte’ politiewerk te vieren, maar hebben ook andere werkingen.

Na de werking van politieverhalen te hebben vastgesteld bleek het de moeite waard om een reeks gedetailleerde verhalen te verzamelen door middel van interviews, zoals Maynard-Moody en Musheno (2003) dit al deden. Met die verhalen kunnen we immers inzoomen op de wereld van de politie zoals politiemensen die begrijpen. Daarvoor was het ook nodig om weer de bibliotheek in te duiken. De wereld van de politie wordt namelijk uitgebreid beschreven in de literatuur over politiecultuur. Twee vervolgvragen, die in hoofdstuk 4 en 5 van dit boek aan bod zullen komen, zijn de volgende.

- Hoe ziet de wereld van de politie eruit?
- Wat kunnen we (bij)leren over de wereld van de politie met behulp van politieverhalen?

In hoofdstuk 4 doe ik verslag van de beelden die te vinden zijn in de literatuur over politiecultuur. Daarvoor begin ik bij de oude beelden, vaak opgetekend door etnografen van het eerste uur. Die blijken vervolgens uitgebreid te zijn bekritiseerd. Tegelijkertijd vinden we tegenwoordig weer meer onderzoekers die stellen dat er toch bepaalde fundamentele waarheden in de oude beelden verstopt zaten. Met behulp van interviewverhalen zal ik in hoofdstuk 5 een nieuwe bijdrage leveren aan dit debat. In hoofdstuk 6, ten slotte, kom ik terug op het debat over politieverhalen en stel ik me de vraag of we enthousiast of sceptisch moeten zijn over politieverhalen.

In dit onderzoek is ervoor gekozen om verhalen te zoeken in wat *politiemensen elkaar vertellen over dingen die gebeurd zijn*.¹² Dat lijkt een eenvoudige conceptualisering, maar dat is niet zo. Het is belangrijk te begrijpen dat een zoektocht naar verhalen *daar* moet beginnen, bij de vertelling van een politiemens aan een andere. In zo'n vertelling draait het om het overbrengen van gebeurtenissen. Iedereen kent het principe. Je maakt iets spannends of iets grappigs mee en komt vervolgens thuis of ontmoet een tijdje later een goede vriend. De meeste mensen zullen hun partner of vrienden vertellen over wat ze hebben beleefd. Ik haast mij om daaraan toe te voegen dat verhalen over het algemeen een selectie van gebeurtenissen omvatten, dat er een setting wordt beschreven waarin de gebeurtenissen zich afspelen en dat er actoren in voorkomen die een bepaalde rol spelen. Het perspectief van de verteller komt met de vertelling mee. Maar, en dat is een belangrijk punt, verhalen worden verteld door een verteller binnen een bepaalde context en dat bepaalt voor een deel hoe ze eruit gaan zien. De context helpt de vorm en de inhoud van verhalen tot stand te brengen. Anders gezegd, de context dwingt voor een deel een bepaald soort vertelling af. Aan de koffietafel kan op een bloemrijke manier over bepaalde gebeurtenissen worden verteld die zich de dag daarvoor hebben afgespeeld. Het vermaak dat in de gebeurtenissen kan worden gevonden, is vaak van groot belang. In de briefing daarentegen wordt er zonder veel opsmuk verteld over dezelfde set gebeurtenissen. Rapportage is hetgeen het aanwezige publiek daar van de verteller verwacht. Er is vaak weinig aan te beleven. Tegelijkertijd is het ook daar niet slechts de naakte werkelijkheid die op tafel komt. Een beschrijving in een briefing hanteert evengoed een bepaald perspectief op gebeurtenissen. Interviews, om een derde context als voorbeeld te nemen, laten over het algemeen meer ruimte

12 De theoretische onderbouwing van deze schijnbaar simpele conceptualisering komt in hoofdstuk 3 aan bod. Ze vindt haar oorsprong in Herrstein Smith (1981).

voor persoonlijke beleving. Bij interviews kun je je echter afvragen in hoeverre ze iets zeggen over de verhalen zoals politiemensen ze aan elkaar vertellen. Daarom is het van belang zulke verhalen kritisch te selecteren en nauwgezet te bekijken.

Onderzoek naar politieverhalen is zowel fundamenteel als ook verkennend. Zowel sceptici als enthousiastelingen zullen moeten toegeven dat we eigenlijk nog niet veel weten van politieverhalen en het werk dat ze doen. Sceptici zullen vrezen dat overal verhalen worden gevonden en dat daarmee de kracht van het concept, om de wereld van de politie te begrijpen en te verklaren, in gevaar komt. Enthousiastelingen daarentegen omarmen het concept bij voorbaat en zien er een oplossing van allerhande problemen in. Geen van beide zal echter volledig krijgen waar ze voor vrezen of op hopen.

Verhalen en vertellen

In dit hoofdstuk staat de vraag centraal wat verhalen zijn, welk werk ze doen en hoe het vertellen van verhalen plaatsvindt. Het is hierbij van belang om in te zien dat er een verschil is tussen wat literaire critici als een goed verhaal waarden en het vertellen van verhalen zoals dat in de politiepraktijk plaatsvindt. Het kan immers interessant zijn om te weten aan welke criteria een verhaal moet voldoen volgens literaire critici, maar in dit onderzoek gaat het er eerder om te weten hoe verhalen en het vertellen van verhalen onderdeel van de politiepraktijk uitmaken. Dan wordt ook duidelijk wat de verhalen en het vertellen teweegbrengen in het politiewerk. Hiervoor moeten we dus gebruikmaken van de kennis die er op het gebied van verhalen en vertellen bestaat.

Er is de afgelopen dertig jaar veel geschreven over de rol van verhalen in het leven van mensen. Het verhaal is bijvoorbeeld herkend in de manier waarop mensen in interviews verslag doen van hun belevenissen (Mishler 1986; Weiss 1994), in wat mensen in werkpraktijken aan elkaar vertellen (Forester 1993; Orr 1996) en in de vele teksten die politiek en beleid produceren (Stone 2002). Ook in disciplines die direct relevant zijn voor de studie van de politie, zoals de bestuurskunde (bijv. Van Eeten e.a. 1996; Wagenaar 1997; Ospina & Dodge 2005) en de organisatiewetenschappen (bijv. Martin e.a. 1983; Boje 1991; Czarniawska 1998; 2004; Gabriel 2000), is uitgebreid over verhalen geschreven. In dit hoofdstuk is het doel om uit diverse disciplines een reeks concepten en bevindingen op het gebied van verhalen en vertellen in de alledaagse praktijk bijeen te brengen. Tegelijkertijd zal ik tot een omschrijving van het vertellen van verhalen proberen te komen die ons in staat stelt om verhalen en vertellen in de politiewereld te kunnen begrijpen.

2.1 Wat is een verhaal?

Er zijn vele verschillende omschrijvingen in omloop van wat een verhaal is (zie voor een overzicht bijv. Mishler 1995), maar die zijn zeker niet alle van toepas-

sing op de vorm die verhalen hebben in de politiepraktijk.¹³ Een basale definitie van een verhaal geeft Czarniawska (2004: 17): ‘een gesproken of geschreven tekst die verslag doet van een gebeurtenis of een chronologisch verbonden reeks gebeurtenissen’. Laten we om een beeld te krijgen eens een verhaal bekijken. In zijn onderzoek in Amsterdam tekende Maurice Punch (1983: 98) het volgende verhaal op uit de mond van een 24-jarige inspecteur.

‘Op mijn allereerste nachtdienst schoot ik bijna iemand dood. Opeens kwam er een melding. Iemand zag een man een school binnensluipen. De school had aparte toiletten, allemaal toiletten met halletjes, je wist niet wat je daarbinnen aan kon treffen. Ik zag mijn mentor zijn pistool trekken en doorladen, dus dat deed ik ook. Ik ben van nature niet bang, maar als je met een getrokken pistool ’s nachts door een donkere school loopt is dat toch spannend – en niet alsof je thuis patat zit te eten. Opeens trok ik een toiletdeur open. Niets. Nog een deur open. Weer niets. De volgende deur, met pistool in je hand en vinger op de trekker, en daar zat de kerel. Ik schrok me de kelere. Ik heb gewoon een spierkramp door mijn vinger voelen gaan, verdomd, als dat ding niet op de haan had gestaan was die kerel dood geweest. Maar ik schrok me de kelere.’

We kunnen de basale elementen van een verhaal (zie bijv. Chatman 1978; Polanyi 1985; Van Hulst 2008a)¹⁴ als dit op de volgende manier aanwijzen. Een verhaal beschrijft:

- een aantal gebeurtenissen;
- een aantal actoren;
- een setting.

13 Ik stel in navolging van Riessman (2008) verhaal en narratief gelijk.

14 Er zijn in de literatuur over verhalen vele verschillende definities. Deze drie elementen komen praktisch overal terug, ook al worden ze vaak weer net anders benoemd. Shenhav (2006: 251) heeft het over gebeurtenissen, karakters en achtergrond.

15 Een beschrijving van wat men wil dat er gebeurt of wat er gaat gebeuren noemen we respectievelijk een plan en een voorspelling. Een verhaal bevat volgens de meeste theoretici minimaal twee gebeurtenissen of handelingen.

Gebeurtenissen, actoren en setting

Verhalen beschrijven een aantal gebeurtenissen (Czarniawska 2004: 17; Chatman 1978: 45) die in het verleden hebben plaatsgevonden.¹⁵ Elke gebeurtenis staat gelijk aan een verandering in de wereld, hoe klein die verandering soms ook is. Vaak is een gebeurtenis een handeling. In bovenstaand verhaal is er een melding, een man sluipt een school binnen, een politieman trekt zijn pistool en zijn collega doet hetzelfde, een politieman doet deuren open, een politieman vindt iemand in de toiletten. Deze gebeurtenissen volgen elkaar op en nemen de toehoorder mee de wereld van het verhaal in (Polanyi 1985).

Als we het verhaal nader bestuderen valt een tweede element op: actoren. Bij actoren gaat het om mensen die een bepaalde handeling verrichten of nalaten te verrichten en om mensen die handelingen ondergaan en gebeurtenissen meemaken. Sommige actoren staan centraal, terwijl andere een bijrol spelen. Vaak wordt actoren in verhalen een heldenrol toegedicht of krijgen ze juist de schuld van dingen die gebeuren. Daarnaast zijn er ook vaak actoren die slachtoffer zijn van wat er in het verhaal plaatsvindt. Een organisatie of een abstracte eenheid zoals God of het lot kan ook als actor worden aangewezen. In het bovenstaande verhaal speelt de verteller de hoofdrol. Hij is een held die risico's neemt om zijn taak te volbrengen. Degene die de verdachte de school in heeft zien sluipen en de mentor spelen een bijrol. De verdachte heeft specifiek de rol van de tegenstander, hoewel je ook zou kunnen stellen dat de hoofdrolspeler tegen zijn eigen angst vecht.

Het derde element in het verhaal, de setting, valt de lezer wellicht minder op.¹⁶ Elk verhaal speelt zich af in een bepaalde tijdsperiode en op een bepaalde plek. De setting van een verhaal wordt in klassieke verhalen zoals sprookjes meestal aan het begin geschetst: 'Lang, lang geleden, in een land hier ver vandaan, was er eens...' Het verhaal speelde zich bijvoorbeeld gisteren af, vorige week of twintig jaar geleden. Vervolgens kan het enkele seconden duren, maar even goed een aantal uur of enkele decennia. De setting in het bovenstaande verhaal is aan het begin van de carrière van de inspecteur. Het onderzoek van Punch vond plaats in het midden van de jaren zeventig van de vorige eeuw, dus we kunnen ervan uitgaan dat het verhaal zich ergens aan het begin van de jaren zeventig afspeelt. De gebeurtenissen vinden plaats binnen een korte tijdsperiode, je zou schatten maximaal een half uur.

16 De setting wordt ook wel de situatie of context genoemd waarbinnen het verhaal zich afspeelt.

Bij de plek waar een verhaal zich afspeelt, kan worden gedacht aan een fysieke plek. De fysieke setting is in dit geval dus een donkere school 's nachts. Zowel de tijdsindicatie als de plaatsbepaling brengt echter meer met zich mee. Als de verteller het heeft over gebeurtenissen aan het begin van de jaren zeventig, duidt hij ook op een bepaalde sociaal-politieke setting. Als we het hebben over een school, dan hebben we het ook over een sociale setting; een setting waarbinnen schoolgerelateerde activiteiten plaatsvinden. In dit geval heeft de verteller het echter over een school die niet heel veel meer of minder is dan willekeurig welk ander leeg gebouw. Wat wij als toehoorder wel kunnen opmaken uit het feit dat het zich 's nachts afspeelt in een school, is dat het gaat om een verboden handeling. Het is over het algemeen namelijk niet de bedoeling dat iemand 's nachts in een school rondhangt.

Plot

Verhalen worden dus opgebouwd uit drie elementen. In de klassieke benadering van verhalen wordt daaraan toegevoegd dat ze een begin, een midden en een einde moeten hebben (Aristoteles 1999). In het begin van het verhaal is de situatie in rust, dan ontstaat er een onbalans, die ten slotte weer wordt opgeheven, waarna een nieuw evenwicht is ontstaan in de situatie.¹⁷ In het bovenstaande verhaal wordt aan deze eisen voldaan. De politiemannen gaan naar een melding, zoeken de verdachte en vinden hem. De interne orde van een verhaal leidt zo tot het ontstaan van een plot. Een opsomming van een aantal gebeurtenissen of handelingen is nog niet een plot. Het gaat bij een plot om de manier waarop gebeurtenissen, setting en actoren met elkaar verweven zijn. De verbinding die tussen de verschillende gebeurtenissen wordt gelegd, is bijvoorbeeld cruciaal voor het plot.

Het verschil tussen gebeurtenissen die verteld worden zonder plot, en gebeurtenissen die worden verbonden met een plot, wordt vaak als volgt aangegeven (Forster 1927; Chatman 1978): 'De koning ging dood en toen ging de koningin dood,' bevat nog geen plot. 'De koning ging dood en toen ging de koningin dood van verdriet,' bevat wel een plot.

17 De definitie van verhalen zoals gegeven door Polanyi (1985: 188) sluit hier ook bij aan. Zij stelt dat een verhaal bestaat uit gebeurtenissen die zich afspeelden in bepaalde omstandigheden – waar ik hierboven setting voor gebruikte – en waar specifieke karakters bij betrokken zijn en die leiden tot een situatie die op een belangrijke manier afweek van de oorspronkelijke situatie. Let wel, zij laat een eventuele 'tussenstand' achterwege.

Die twee laatste woorden verbinden de twee gebeurtenissen en schetsen en passant ook de verhouding tussen de actoren in het verhaal.¹⁸ Met een plot krijgt wat er gebeurt een betekenis die voorbij de twee afzonderlijke gebeurtenissen reikt. Bij een plot hebben we het over de ontwikkelingen van het verhaal van één situatie naar de volgende. Klassieke plots zijn die van de tragedie, de komedie, de romance en de satire (Czarniawska 2004: 20-21).¹⁹ In het bovenstaande verhaal draait het om de jonge agent die op zoek gaat naar de verdachte. Het verhaal gaat over de spanning die komt kijken bij het politiewerk en dan met name de spanning die je voelt als je nog maar weinig ervaring hebt. Het gaat over politiewerk als een belevenis.

2.2 De werking van verhalen

Verhalen zoals die worden verteld in (politie)organisaties doen iets voor hun vertellers en hun toehoorders. Ze bewerkstelligen iets. Laten we eens kijken naar de werking die aan verhalen is toegedicht. Om te beginnen leveren verhalen feiten aan. Ze rapporteren over het verleden (Forester 1993). Zo wordt verdachten in een verhoor gevraagd hun ‘verhaal’ te doen en doen politiemensen hun best om de waarheid van een zaak te achterhalen met behulp van die verhalen. Daarmee zijn verhalen natuurlijk niet noodzakelijkerwijs waar. Maar de vraag of verhalen precies gelijk vallen met de waarheid is vaak helemaal niet iets waar vertellers en toehoorders zich druk over maken. In de praktijk zijn mensen vaak niet zozeer bezig met de accuratesse van verhalen, zolang ze maar aannemelijk (vgl. Wagenaar 1997) of levensecht (Bruner 1991) zijn in de manier waarop ze de ervaringen van de betrokkenen vertolken. Verhalen doen immers veel meer dan de feiten op een rijtje zetten. Verhalen helpen namelijk ook om orde aan te brengen in wat anders een brij aan ervaringen en indrukken is. Zoals Weick het verwoordde: ‘When people punctuate their own living into stories, they impose a formal coherence on what otherwise is a flowing soup’ (Weick 1995: 128). En Schön (1993: 146) stelde: ‘[E]ach story conveys a very different view of reality and represents a special way of seeing. From a situation

18 Niet de vraag ‘wat gebeurde er daarna?’ wordt beantwoord, maar de vraag ‘waarom gebeurde het?’

19 In klassieke verhalen worden gebeurtenissen in de loop van het verhaal steeds als onvermijdelijk gepresenteerd. Naast verbinding tussen gebeurtenissen kunnen er verbindingen tussen setting aan de ene kant en gebeurtenissen of handelingen aan de andere kant worden gelegd (Burke 1989).

that is vague, ambiguous, and indeterminate (or rich and complex, depending on one's frame of mind), each story selects and names different features and relations which become the "things" of the story – what the story is about.' Verhalen brengen orde aan door middel van selectie van verhaalelementen uit dat wat mensen meemaken en de verbinding van die elementen tot een plot.

Verhalen ordenen niet alleen, maar geven ook betekenis aan de situaties waarmee mensen worden geconfronteerd (Riessman 1993: 4). Daarnaast (en mogelijk daardoor) geven verhalen vertellers en toehoorders grip op (doordat ze een situatie begrijpen) en inzicht in dingen die gebeuren en die niet per definitie ordelijk met elkaar verbonden zijn (Wagenaar 1997). Soms doen ze dat expliciet in de vorm van een verklaring van waarom dingen zo gegaan zijn als ze gegaan zijn, soms impliciet door een bepaald verband tussen verhaalelementen te suggereren (Gabriel 2000; Stone 2002).²⁰ Dat de politiemans in de school de verdachte bijna neerschiet wordt door de verteller verklaard doordat hij aangeeft dat hij onervaren was (eerste nachtdienst), de setting onoverzichtelijk was, hij zijn mentor volgde in het trekken van zijn vuurwapen (in plaats van dat hij daar zelf voor koos) en door de spanning en het schrikken. Opgemerkt moet worden dat het aanbrengen van een plot een retrospectieve handeling is (Weick 1995). Er wordt in een verhaal met behulp van kennis van het einde geredeneerd. Er wordt dus ook naar het einde toe geredeneerd.

Ook geven verhalen vorm aan de identiteit van degenen over wie verteld wordt. We begrijpen onszelf pas en weten wat we moeten doen, als we onszelf plaatsen in een verhaal, zei MacIntyre (1985). In het verhaal en door het vertellen van een verhaal kunnen de mensen die toehoren en de mensen over wie verteld wordt, worden verbonden. Verhalen en vertellen werken bij de politie als 'sociale lijm' (Fletcher 1999; Van der Torre & Stol 2000; Van Hoorn 2010).²¹ Verhalen laten de toehoorder meekijken in het leven van de actoren. Bij het

20 Bruner (1991) maakt hier de kanttekening bij dat verhalen niet verklaren in strikte, wetenschappelijke zin. Ze geven redenen waarom dingen zijn gebeurd.

21 Van der Torre en Stol (2000: 1) stelden het volgende over verhalen: 'Politiemensen vertellen elkaar op de werkvloer allerhande verhalen over gebeurtenissen uit hun werk. Dit heeft uiteraard een sociale functie. Het versterkt de onderlinge band en het is aangenaam en beroepsgericht tijdverdrif. Het vertellen van verhalen speelt tevens een belangrijke rol bij de intercollegiale sturing.' Die intercollegiale sturing valt onder de onderwijzende functie verderop. Het onderzoek dat Van der Torre en Stol (2000) deden richtte zich echter niet op het vertellen van verhalen. Zij verzamelden en analyseerden verhalen over ontmoetingen tussen politiemensen en Marokkaanse jongeren. Verhalen werden als cases gepresenteerd waaruit dilemma's en oplossingen in de praktijk gedestilleerd kunnen worden. Van der Torre (2011b) vertelde onlangs ook een aantal cases na in verhaalvorm.

horen van het verhaal over de politieman in de school is de toehoorder in staat om zich in te beelden hoe politiewerk is. Van Hoorn (2010), die het belang van verhalen benadrukt in zijn boek *Sturen op vertrouwen*, stelt dat verhalen bij de politie een kleurrijker en intensiever beeld van de werkelijkheid opleveren dan cijfers en (dag)rapporten. Ze stellen politiemensen in staat om te praten over hoe ze hun werk ervaren en wat er mooi en minder mooi is aan het werk. In het verlengde hiervan kunnen toehoorders alle mogelijke emoties ervaren op het moment dat ze het verhaal aanhoren (Gabriel 2000; Tesselaar & Scheringa 2008). Verhalen kunnen vermaken en ze kunnen bedroeven. Ze kunnen empathie, sympathie of antipathie voor actoren opwekken. Hetzelfde geldt overigens voor de verteller, die regelmatig een verhaal juist vertelt omdat het een sterke emotie bij hem of haar teweegbracht. Het verhaal van de politieman in de school is een verhaal over een belevenis die de verteller als spannend heeft ervaren. Fletcher (1999) wees ook op de rol van verhalen in het verwerken van traumatische gebeurtenissen in het politiewerk.

Verhalen zijn niet enkel en alleen in staat om een bepaald perspectief op de werkelijkheid weer te geven. Ze worden juist vaak ingezet om een bepaald perspectief op die werkelijkheid aan de man te brengen, om mensen ergens van te overtuigen. Vertellers kunnen door middel van verhalen ook aangeven wat van waarde is en wat niet, wie ertoe doen en wie niet, wat goed is en wat slecht (Forester 1993). Door middel van verhalen kunnen schuld en lof worden toegewezen (Gabriel 2000). In verhalende vorm leggen mensen verantwoording af voor hun daden (Van Hulst 2008a: hoofdstuk 7). Verhalen zijn, met andere woorden, moreel geladen (Wagenaar 1997). Om dit te bewerkstelligen, verbloemen en verdraaien sommige vertellers (zoals verdachten in een rechtszaak) de werkelijkheid zoals zij die kennen opzettelijk. Daarnaast levert de verteller vaak commentaar op wat er in het verhaal is gebeurd (Labov 1972; Polanyi 1985: 187; Riessman 1993: 3). Het commentaar kan de vorm krijgen van een algemene boodschap of les en is vaak moreel van aard. Neem bijvoorbeeld de boodschap die een brigadier meegeeft aan het einde van een verhaal dat hij Punch vertelde: 'En zo zie je maar hoe belangrijk, ongelofelijk belangrijk het is met wie je in het begin de straat op gaat' (Punch 1983: 95).

Ten slotte is wat een verhaal doet met een beschreven situatie niet zonder gevolg voor de manier waarop er met die situaties wordt omgegaan (Bruner 1990). In de praktijk helpen verhalen vaak in het verkennen, een mening vormen over en ten slotte het oplossen van problemen (Wagenaar 1997; Forester 1993). Problemen bieden zich niet aan in kant-en-klare pakketjes. Ze moeten worden omschreven en dat gebeurt in de praktijk vaak met behulp van een of

meerdere verhalen. Zo komen problemen vaak ook aan het licht. Iemand heeft iets meegemaakt wat hem heeft verbaasd, verontrust of geschokt, en vertelt daarover. Het vertellen van een verhaal over een bepaalde problematische situatie nodigt uit tot gezamenlijke reflectie erop (Wagenaar 1997; Forester 1993). Verhalen zelf kunnen zo als waarschuwing en aanbeveling dienen. Ze kunnen toehoorders vervolgens ook onderwijzen over de gevaren en kansen van een bepaald type situaties. Vaak zijn nieuwkomers in een bepaald beroep of kinderen de toehoorders van zulke narratieve lessen. Van Maanen (1973) en Fletcher (1999) wezen al op deze rol van politieverhalen. Robinson ging nog een stap verder: 'Noteworthy experiences will often become the empirical basis for rules of the thumb, proverbs, and other guides to conduct. Thus, telling stories about remarkable experiences is one of the ways in which people try to make the unexpected expectable, hence manageable' (Robinson 1981: 60; vgl. Weick 1995). Opvallende concrete ervaringen worden omgezet in algemene vuistregels die op hun beurt weer dienen om grip te krijgen op het onverwachte. Van der Torre en Stol (2001) deden in deze lijn een observatie over het vormen van scenario's. Als politiemensen op een melding afgaan vormen ze zich een beeld van de situatie en van wat er kan gaan gebeuren. Hierbij maken ze gebruik van mededelingen van de meldkamer, hun parate kennis van de wijk en hun werkgeheugen (ervaringen met min of meer vergelijkbare situaties) (zie ook Van der Torre 2011a: 63). Politieverhalen zijn input voor zulke scenario's.

In tabel 2.1 staan de mogelijke werkingen van verhalen op een rij. De verschillende dingen die verhalen doen, lopen uiteen maar sluiten elkaar in principe niet uit. Ze overlappen elkaar vaak (Riessman 2008: 10). Het verhaal van de politiemans in de school is bijvoorbeeld ook zo'n verhaal dat zowel vermaakt als de identiteit van de verteller neerzet (misschien een broekie, maar wel een dat doorzet op het moment dat het spannend wordt). De politieke en morele werking die van verhalen uitgaat loopt vaak parallel aan het verkennen en oplossen van problemen. Als je immers op een bepaalde manier naar de wereld gaat kijken, dan gaat een bepaalde manier van handelen ook meer voor de hand liggen. Soms ligt dat aan zoiets eenvoudigs als de benaming van actoren in een verhaal. Van 'hangjongeren' wordt bijvoorbeeld al niet veel goeds verwacht, dus een verhaal waarin jongeren onder de categorie 'hangjongeren' een rol krijgen, geeft hen ook meteen een bepaalde problematische plek (letterlijk en figuurlijk).

Verhalen die in de praktijk verteld worden bevatten vaak feiten, maar de feitelijkheid is niet wat een beschrijving tot een verhaal maakt. Daarvoor zijn verhaal-elementen nodig, op zijn minst een beschrijving van een gebeurtenis. Vervolgens

Tabel 2.1: De mogelijke werking van een verhaal

| Werkingen van verhalen |
|---|
| 1. rapporteren |
| 2. ordenen ervaringen |
| 3. betekenis geven aan gebeurtenissen |
| 4. identiteit verlenen aan mensen |
| 5. inzicht in handelingsverloop |
| 6. toegang tot een bepaalde wereld |
| 7. emoties oproepen |
| 8. waarderen/moraliserend |
| 9. onderwijzen |
| 10. verkennen, beoordelen en oplossen van problemen |

is het van belang om te begrijpen dat het werk dat verhalen doen bijdraagt aan de omgang met de werkelijkheid, ook al is het voor toehoorders vaak duidelijk dat er geen absolute een-op-een relatie is tussen het verhaal en de werkelijkheid. Desalniettemin zijn er genoeg gevallen waarin er wordt vastgehouden aan een bepaald verhaal tegen ‘beter weten’ in (Wagenaar 1997: 17). Dat alles wil overigens niet zeggen dat iedereen op elk moment dezelfde interpretatie geeft en dat een verhaal hetzelfde werk doet voor iedereen op elk verschillend moment. Tegelijkertijd is het van belang om in gedachte te houden dat verhalen niet per se veel hoeven te bewerkstelligen om als verhaal te gelden. Verhalen *kunnen* het een en ander bewerkstelligen. Of ze dat ook doen is een empirische vraag. Daarnaast zijn er uiteraard ook andere manieren waarop sociale, morele, politieke en onderwijzende handelingen tot stand komen. Verhalen doen immers het een en ander, maar daarmee zijn ze niet meer dan een aspect, en in sommige contexten maar een zeer beperkt aspect, van het dagelijks leven.

2.3 Het vertellen

Een verhaal staat niet op zichzelf. Het wordt verteld.²² Het vertellen van verhalen kan weer zeer basaal worden opgevat als ‘iemand die een ander vertelt dat er iets is gebeurd’ (Herrstein Smith 1981). Daarbij moet wel worden opgemerkt

²² Dit is een klassiek onderscheid, vgl. Mishler 1995. Een verhaal kan ook worden gelezen, maar in dit onderzoek focussen we op verhalen die verteld worden.

dat het vertellen niet altijd een monoloog inhoudt. Je kunt je beter een continuüm voorstellen met op het ene uiterste een monoloog waarbij de verteller zich niets aantrekt van de toehoorders, en op het andere uiterste een verhaal dat wordt verteld door meerdere vertellers samen (Ochs & Capps 2001). Bij die laatste vorm, een *coproductie* van verhalen, valt het onderscheid tussen verteller en toehoorders weg.

Vertellen is een praktijk met een eigen werking en dynamiek op zich en het is een praktijk die vaak over het hoofd wordt gezien in de empirische studie van politiewerk. Vertellen maakt vaak onderdeel uit van een bepaalde meer omvattende praktijk en is aan andere praktijken verbonden (zie ook Van Hulst 2012). Vertellen moet worden gezien als een onderdeel van alledaagse en werkgerelateerde gesprekken die politiemensen met elkaar voeren. Om dit te begrijpen moeten we kennismaken van de plaats die verhalen kunnen innemen in een dergelijke context en de manier waarop die plaats kan worden ingenomen. De praktijken waar het vertellen van een verhaal onderdeel van uitmaakt, beïnvloeden de vorm en inhoud die het vertellen en het verhaal krijgen. Een verhaal kan bijvoorbeeld worden verteld tijdens een vergadering. Als er een voorzitter is, zal die naar alle waarschijnlijkheid zijn of haar best doen om de tijd die het vertellen van het verhaal vergt te beperken. Ook de verteller weet dat de vergadering weer door moet en het verhaal is vaak ondergeschikt aan zoiets als vergaderen. Competente vertellers passen hun verhaal dan ook aan de gelegenheid aan (Polanyi 1985: 200). Van Dijk (1975) neemt als voorbeeld het vertellen over een overval. Een vertelling van iemand die een overval heeft gezien, zal op het politiebureau duidelijk anders zijn dan een vertelling van diezelfde persoon aan zijn vrienden.

Selectie

Een vraag die de empirische studie van vertellen oproept en die voorafgaat aan de vraag naar de vorm en inhoud van vertellen in een bepaalde context, is wanneer er überhaupt een verhaal wordt verteld. Aangezien sprekers tijdens het vertellen van een verhaal redelijk lang aan het woord zijn, moeten zij de toehoorders belonen met iets wat de moeite van het luisteren waard is (Labov 1972; Polanyi 1979). Zoals gezegd wordt een verhaal vaak verteld binnen de context van een gesprek dat meer omvat dan het vertelde verhaal. Een verhaal moet dan ook passen binnen het gesprek dat gaande is (Polanyi 1985). Het verhaal kan een goed gekozen voorbeeld vormen van het onderwerp waar

mensen over praten.²³ De verteller kan alvorens hij aan het daadwerkelijke verhaal begint, aangeven waarom de toehoorder zou moeten luisteren. Dat wordt vaak gedaan door het verhaal in één zin samen te vatten. Als iemand zegt ‘ik zag net hoe een man op straat werd vermoord,’ zal niemand daarop reageren met ‘lekker belangrijk!’ (Labov 1972: 370). Het verhaal van de politieman in de school is daar ook een mooi voorbeeld van. Het begon als volgt: ‘Op mijn allereerste nachtdienst schoot ik bijna iemand dood.’ De afloop van het verhaal is hiermee al aangegeven, maar de verteller offert dit kennelijk graag op om de verteller bij zijn verhaal te betrekken. Let ook op het feit dat er aandacht wordt gevraagd voor een specifiek geval in een specifieke setting. ‘Er is eens iemand doodgeschoten,’ is niet een openingszin die de aandacht zal opeisen (Polanyi 1985: 196).

Volgens Labov (1972: 370-371) en anderen (Van Dijk 1975; Bruner 1990: 49-50; 1991: 11-12) zal de verteller claimen dat wat er gebeurt in zijn verhaal vreemd, ongebruikelijk of ongewoon is. Verhalen gaan niet over het alledaagse, maar over dat wat afwijkt van wat we verwachten. Robinson (1981: 60) relateert deze gedachtegang. Hoewel ongebruikelijke ervaringen voor de hand liggende onderwerpen van verhalen zijn, bevatten alledaagse gesprekken veel meer verhalen. Wat voor de een het vertellen en aanhoren niet waard is, is dat voor de ander namelijk wel. Mensen die weinig verstand hebben van een bepaalde alledaagse situatie, maar hier wel in geïnteresseerd zijn, zullen hier graag verhalen over aanhoren. Denk maar weer aan onervaren politiemensen (Van Maanen 1973). Daarnaast delen mensen die een intieme relatie hebben, zoals echtgenoten, ook verhalen over het alledaagse met elkaar (Robinson 1981). Aan te nemen valt wel dat mensen die altijd maar verhalen vertellen die anderen niet de moeite waard vinden, uiteindelijk als saai, praatgraag of weinig sociaal vaardig worden ervaren (Polanyi 1985: 211). Dat neemt overigens weer niet weg dat deze mensen verhalen vertellen.

De verteller neemt de toehoorders mee de wereld van het verhaal in (Polanyi 1985). Hij introduceert meestal de setting en de actoren om vervolgens de loop der gebeurtenissen te verwoorden. Hoewel vertellen voor de verteller zelf wellicht een poging is om de werkelijkheid te beschrijven zoals ze is, zal die poging uiteindelijk altijd mislukken. Mensen kunnen elkaar niet alles vertellen wat ze meemaken. Het is onmogelijk om alles aan setting en gebeurtenissen

23 Als het verhaal niet in het lopende gesprek past, dan verontschuldigt de verteller zich hier in het algemeen voor (Polanyi 1985: 12n3).

weer te geven, laat staan de actoren te beschrijven met al hun kenmerken en de achtergrond die zij met zich meenemen. Verhalenvertellers moeten een keuze maken in de elementen die ze wel meenemen en de elementen die ze niet meenemen in hun verhaal. Verhalen zijn immers (re)constructies. Ze bestaan uit selecties van gebeurtenissen, setting en actoren, opgenomen in en verbonden tot een bepaald geheel dat het verhaal vormt. Dat geldt ook voor verhalen die mensen van anderen hebben gehoord. Daar maken ze vaak ook weer een selectie uit. Die selecties kunnen een gevolg zijn van bewuste keuzes, maar ook van de werking van het geheugen.

Binnen een verhaal vertellen mensen over het algemeen wat ze de moeite waard vinden of waarvan ze denken dat anderen het de moeite waard vinden (Forester 1993; Robinson 1981). De aandacht van de toehoorder moet immers worden vastgehouden. Forster (1923) stelde dat de kwaliteit van een verhaal afhangt van de mate waarin het de toehoorder zich laat afvragen: 'En toen?' In feite moet de toehoorder van het begin naar het einde worden geleid, zonder al te veel afleiding. Zodra de toehoorder de weg kwijt is in het verhaal, bestaat ook het risico dat de aandacht verslapt. Het kan overigens zijn dat de verteller speelt met de volgorde van de gebeurtenissen waarover hij vertelt om het verhaal spannend te houden of de aandacht te vragen. Aan zaken die hij bekend veronderstelt refereert hij terloops (bijvoorbeeld aangevuld met 'je weet wel hoe dat gaat') of hij laat ze zelfs weg. Het gaat de verteller er vaak om te vertellen wat nodig is om de plot over te kunnen brengen aan de toehoorder. Uitweidingen kunnen de toehoorder helpen een situatie en betrokkenen beter te begrijpen, maar staan uiteindelijk (bij competente vertellers die hun publiek niet kwijtraaken) meestal ten dienste van het verhaal als geheel. Tegelijkertijd zorgt de selectie van bepaalde zaken en het weglaten van andere zaken ervoor dat een bepaalde manier van kijken naar wat er gebeurd is, wordt benadrukt. In het verhaal van de politieman in de school noemt de verteller niet alle mensen op die in dienst waren op de avond dat het voorval plaatsvond. Ook gaat hij niet uitgebreid de school beschrijven. Dat is niet nodig om een verhaal te vertellen en leidt af van waar het om gaat: de spanning van de jacht. Details worden dus al dan niet opgenomen in de vertelling afhankelijk van de rol die ze spelen.²⁴ De verteller van de politieman in de school benadrukt de spanning van de situatie door te vertellen hij zijn pistool laadde en dat je niet kon zien of er iemand in het toilet zat als je de deur opendeed. Misschien hebben de verteller en zijn

24 Dat wil overigens niet zeggen dat vertellers niet af en toe uitgebreid ingaan op details en bijzaken.

mentor eerst een tijdje buiten gestaan zonder dat er iets gebeurde. Zulke dingen heeft de verteller echter niet opgenomen in zijn verhaal.²⁵

Het feit dat een verhaal vaak onderdeel is van een gesprek, brengt met zich mee dat de verteller zijn verhaal aanpast aan het gesprek waarin het een rol krijgt (Polanyi 1985). De versie van het verhaal die ontstaat is die versie die past in het lopende gesprek. Het verhaal moet volgens Polanyi (1985: 189) daarom dus ook een *boodschap* bevatten die relevant is voor het gespreksthema. Deze boodschap moet het specifieke verhaal dan dus ook overstijgen. Waarom zouden toehoorders immers het hele verhaal hebben aangehoord als er niet een boodschap in zit (Polanyi 1979: 209)? Gedurende het vertellen van een verhaal maakt de verteller vaak evaluatieve opmerkingen die het belang van het verhaal benadrukken (Labov 1972), zoals 'let op, nu komt het grappige deel' (Polanyi 1979: 209). Daarbij moet worden opgemerkt dat het de verteller niet zozeer om de gebeurtenissen hoeft te gaan als wel om de situatie waarin mensen verzeild zijn geraakt (Polanyi 1985: 197-8). Tegelijkertijd kan er een onderhandeling ontstaan over het verhaal nadat de verteller uitgesproken is of terwijl hij nog bezig is met vertellen. De toehoorders kunnen de verteller bevragen en hun eigen evaluaties geven en boodschappen verbinden aan het verhaal. De boodschap die aan een verhaal verbonden wordt, staat dus niet van tevoren vast (Polanyi 1979). Mogelijk ook vertellen toehoorders een verhaal dat aansluit op het vertelde verhaal en de boodschap daarmee bevestigt of aanvult (Sacks 1992), of er juist van afwijkt en daarmee de boodschap die de eerste verteller had, relativeert of ondermijnt.

Wat een verhaal teweeg kan brengen, is echter voor een groot deel afhankelijk van de specifieke context waarin het wordt verteld. Hetzelfde verhaal is in de ene context een verhaal van het slagveld en in de andere een diagnosticerend verhaal (Orr 1996). Het vertellen heeft al met al een sociale of politieke werking voor de groep die de toehoorders en de verteller samen vormen. Het vermaak of verdriet dat het verhaal geeft, kan gedeeld vermaak of verdriet worden voor de groep. De feiten en het perspectief die naar voren worden gebracht, kunnen ook betwist worden en mensen mobiliseren. Zo kan een verhaal collectieve processen op gang brengen.

25 Een ander element is dat Punch wellicht een selectie heeft gemaakt van wat hem verteld is.

Perspectief

Vertellingen verwoorden wat er gebeurd is dus altijd op een bepaalde manier.²⁶ Een verhaal bevat daarmee altijd het gezichtspunt van de verteller. De specifieke ervaringen, waarden, aannames, emoties, kennis, achtergrond, opleiding, rol, voorkeuren, taalgebruik en doelen kunnen allemaal terugkomen in het vertelde verhaal. Een bepaalde manier om te kijken naar iets dat is gebeurd krijgt van de verteller de nadruk. Het is niet zo dat de verteller inzicht heeft in alles wat het verhaal over hemzelf vertelt, maar we kunnen verwachten dat de verteller ook iets wil bereiken met het vertellen van het verhaal en daarom redelijk bewust bepaalde keuzes maakt.

Dit alles leidt tot de eenvoudige constatering dat andere verhalen mogelijk waren geweest. Het verhaal van de politieman in de school, zoals dat verteld zou worden door zijn mentor, krijgt misschien de vorm van een komedie waar in de jonge agent te kijk wordt gezet. Verschillende mensen die vertellen over dezelfde gebeurtenis vertellen verschillende verhalen, omdat ze vertellen vanuit verschillende rollen en met behulp van een specifieke persoonlijke, sociale en culturele achtergrond. Dit wordt goed duidelijk in het boek met persoonlijke verhalen over de gifgasaanslag in de metro van Tokio in 1995 (Murakami 2001). De schrijver Murakami interviewde vele slachtoffers van de aanslag, die in verschillende wagons van bepaalde metro's en in verschillende metro's hadden gezeten. Elk belicht de aanslag vanuit zijn of haar beleving en vanuit

26 Om hun verhaal en boodschap over te brengen zonder de aandacht te verliezen kunnen vertellers ten slotte ook gebruikmaken van allerlei communicatiemiddelen: bijvoorbeeld door te variëren in spreeknelheid, toonhoogte, volume en door het gebruik van retorische trucs en stijlfiguren (Polanyi 1979; 1985). Daarnaast kunnen ze hun lichaam gebruiken om handelingen, gebeurtenissen en emoties uit te beelden en actoren te imiteren, of punten te benadrukken. In dit onderzoek zal de nadruk niet liggen op de technische analyse van al deze aspecten van het verhalen vertellen. Sommige vertellers zijn uiteindelijk in staat om het alledaagse interessant te maken, waar andere zelfs in het overbrengen van de meest spannende belevenissen de aandacht nauwelijks weten vast te houden. Desalniettemin hebben de meeste volwassenen een goed gevoel voor vertelbaarheid en vertellen. Zij weten in welke context, op welke manier en aan wie ze al dan niet vertellen over een bepaalde set gebeurtenissen. Dit wordt bevestigd door de vergelijking met kinderen. Die hebben dat gevoel nog niet helemaal ontwikkeld. Zo vertelt mijn oudste dochter vandaag (13 mei 2012) aan iemand op straat die we tegenkomen en die ze nauwelijks kent, uit het niets (niet ingeleid, niet ergens op voortbordurend) dat haar moeders fiets is gestolen (zij voegt daar onder andere ook nog aan toe dat ze het slot op het internet had gezien met haar moeder). De gebeurtenissen waar mijn dochter over vertelt, zijn op zich het vertellen waard, maar volwassenen vertellen er over het algemeen niet zomaar tegen een vreemde over. Gelukkig vergeven we kinderen deze sociale onhandigheid en hebben ze veel tijd om zich het vertellen meester te maken.

een andere fysieke locatie. Wat van een afstand kan worden waargenomen als eenduidige realiteit blijkt telkens een palet aan verschillende verhalen op te leveren. Een zeer interessant voorbeeld uit de politieliteratuur is *Spoedassistentie Hoek van Holland* (Van Iersel 2010), dat door Politie Rotterdam-Rijnmond is uitgegeven. Hierin staan de persoonlijke verhalen van agenten die te maken hebben gehad met de strandrellen op 22 augustus 2009. De verhalen zijn naast gedetailleerde ooggetuigenverslagen ook impressies van de manier waarop de politiemensen die erbij betrokken waren het hebben ervaren en hoe ze erop terugkijken. Wat bijzonder aan de verhalen is, is dat er naast de trots op collega's en verontwaardiging over de relschoppers te lezen valt hoe bang en onzeker veel van de betrokkenen zich hebben gevoeld. Ook de impact van dergelijke gebeurtenissen op de levens van politiemensen wordt duidelijk uit het boek. De verhalen doen daarom ook geloofwaardig aan. Sommigen geven ook aan dat het vertellen van het verhaal helpt om met de ervaringen om te gaan. Net als Murakami's boek illustreert Van Iersels boek hoe dezelfde gebeurtenis door verschillende mensen verschillend kan worden ervaren en naverteld. De politiemensen die zich tijdens de rellen hebben teruggetrokken in de duinen uit angst voor een woedende groep presenteren het met name als een horrorverhaal, terwijl de politiemensen te paard die de groep uiteindelijk het strand op hebben gejaagd het eerder als een heldenverhaal presenteren.²⁷

Eenzelfde mechanisme dat zorgt voor verschillende vertellingen, zorgt ook voor verschillende interpretaties van dezelfde vertelling. Toehoorders horen tot op een bepaalde hoogte allemaal een verschillend verhaal, als gevolg van hun eigen ervaringen, waarden, aannames, emoties, kennis, achtergrond, opleiding, rol, voorkeuren, taalgebruik en doelen. Het bovenstaande verhaal over de politieagent in de school werd naar alle waarschijnlijkheid anders geïnterpreteerd in de jaren zeventig dan nu, anders in Japan dan in Nederland, anders door een ervaren politiemens dan door een willekeurige burger en ga zo maar door. Wil dit dan zeggen dat er over elke gebeurtenis evenveel verhalen bestaan als er potentiële vertellers bij betrokken zijn geweest en dat al die verhalen weer evenzoveel interpretaties opleveren? In zekere zin wel, maar tegelijkertijd zullen veel verhalen op elkaar lijken omdat er een behoorlijke overlap is in de ervaringen, waarden, aannames, emoties, kennis, achtergrond, opleiding, rol, voorkeuren, taalgebruik en doelen van mensen die elkaar verhalen vertellen en naar elkaars verhalen luisteren. Wat we daarom kunnen verwachten, zijn zowel verschillen

27 Ik was zelf overigens getuige van een van die vertellingen (zie hoofdstuk 4 voor meer hierover).

als overeenkomsten in de interpretatie van verhalen. Hierbij moet overigens worden opgemerkt dat toehoorders in hun opvoeding leren om verhalen te maken en te interpreteren. Ze zijn daardoor ook in staat om zelf verbanden te leggen die in verhalen niet per se expliciet worden gemaakt, zoals in de simpele opsomming van twee gebeurtenissen (Chatman 1978: 46) als dat de koning dood ging en toen de koningin. Er zullen maar weinig toehoorders hun schouders ophalen bij de mededeling: 'Op mijn allereerste nachtdienst schoot ik bijna iemand dood.' Iemand doodschieten, zo weten wij allen, doe je immers niet dagelijks en het kan grote gevolgen hebben. Tegelijkertijd kunnen toehoorders bedenken dat deze ervaring voor politiemensen gebruikelijker is dan voor de gemiddelde burger.

2.4 Verhalende organisaties

We weten nu welke verhaalelementen er zijn, welke werking verhalen kunnen hebben en wat vertellen met zich meebrengt. We weten echter nog niet heel veel over de manier waarop verhalen en vertellen terugkomen in professioneel werk en in organisaties. Als er één discipline is waar veel narratief onderzoek is gedaan, dan is het wel de organisatiewetenschap (bijv. Boje 1991; Gabriel 2000; Czarniawska 1997; 1998). Er zijn twee stromingen binnen de studie van verhalen (Ochs & Capps 2001), die terug te vinden zijn in de studie van organisaties (Agar 2005). De ene stroming richt zich op het vertellen van verhalen en de werking van verhalen (Boje 1991) en de tweede stroming zoomt in op de inhoud van verhalen (Gabriel 2000).

Vertellen en werking van verhalen in organisaties

Een eerste stroming vraagt aandacht voor het vertellen als een optreden en legt de nadruk op het belang van de microcontext van het vertellen. De grondlegger van deze benadering binnen de organisatiewetenschappen is Boje (1991). Volgens Boje omvat verhalen vertellen een optreden, een performance, dat plaatsvindt in de wisselwerking tussen verteller en toehoorder. Er vindt volgens Boje een constante verfijning en aanpassing plaats van verhalen tijdens vertellingen. Een vertelling is dan ook een mogelijkheid om op een strategische wijze een bepaalde kijk op de organisatie naar voren te brengen en om over betekenissen te onderhandelen. Het vertellen van verhalen is vaak een kwestie van coproduc-

tie. De verteller wordt op allerlei manieren uitgenodigd om zijn verhaal op een bepaalde manier te vervolgen, al is het maar door de vraag: 'En wat gebeurde er toen?' De betekenis die wordt gegeven aan de gebeurtenissen waarover wordt verteld komt dan ook tot stand tijdens de vertelling. Ochs en Capps (2001: 2) vroegen ook aandacht voor het verschil tussen het vertellen van verhalen over dingen die al lang geleden gebeurd zijn en alledaagse vertellingen die meer dynamiek bevatten.

'The difference between telling a story to another and telling a story with another is an important one. Everyday recounting of incidents, especially those that happened recently or those half-forgotten or half-repressed, often look like rough drafts rather than finished products. Narrators have something to tell, but the details and the perspective are relatively inchoate; they are still in the middle of sorting out an experience. People who routinely converse with one another sometimes narrate personal events they have recounted many times, but more typically those who keep in touch tend to relate fresh or forgotten events that have not been fixed into a received narrative configuration.'

De eerste stroming past ook binnen een meer algemene stroming in de organisatiewetenschappen die we hier even kort moeten duiden. Het gaat om de stroming die kijkt naar *sensemaking* en die vooral bekend is geworden door het werk van Karl Weick (1995; Weick e.a. 2005). *Sensemaking* kan vertaald worden als begrijpen – in de zin van grip krijgen op.²⁸ Weick wilde de aandacht verleggen van organisaties naar organiseren. Hij zag het vertellen van verhalen als een manier waarop organisatieleden terugkijken op een recent verleden en al converserend erachter komen wat er op het moment aan de hand is. In organisaties stellen leden dagelijks de vraag: 'Wat is het verhaal hier?' (Weick e.a. 2005: 410). Ze doen dit in de context van hun werk om erachter te komen wat hun

28 Weick heeft de link met verhalen op verschillende plekken zelf al gelegd. Interessant is dat als je het spoor verder afloopt je bij het debat over organisatiecultuur komt (Frost e.a. 1991). Daarin wordt het perspectief van cultuur als gedeeld en relatief stabiel ingenomen door auteurs als Schein (1985; 1991) en het perspectief van cultuur als ambigüiteit door onder anderen Weick (1991). De tussenpositie, die gelijk staat aan het idee van subcultuur, zal ik hieronder ook behandelen en valt mijns inziens eerder onder te brengen in het idee van gedeeldheid, al is het op subcultureel niveau. Daar waar 'verse' strijd ontstaat is er echter sprake van *sensemaking*. Dit perspectief is ook terug te vinden bij Orr (1996) en bij Schön (1983) en heeft sterke overeenkomsten met de 'practice' literatuur.

vervolgstappen zullen zijn.²⁹ Het organisatiewerk dat zo in beeld komt, is vertellen als rapportage over – en manier om grip te krijgen op – een set gebeurtenissen die onderdeel uitmaken van de ‘lopende zaken’ (Cook & Wagenaar 2011), om de gebeurtenissen te ordenen en van een relevante setting te voorzien, om een probleem te verkennen (diagnose) en te werken richting een oplossing. Door middel van een verhaal wordt een ambigue situatie helderder gemaakt (Schön 1979; Orr 1990). Het kan zijn dat verhalen over voorvallen van langer geleden in detail worden verteld als ze dienen als input voor het oplossen van een probleem in de huidige situatie, zoals gebeurde bij de verhalen door de reparateurs van kopieerapparaten waarover Orr (1990; 1996) vertelde. Het gaat om een vergelijking tussen de huidige situatie en een situatie waar professionals zich eerder mee geconfronteerd zagen.

Boje (1991) kwam er ook achter dat verhalen regelmatig bekend worden verondersteld. Hij vond dan ook maar weinig geheel uitgespelde verhalen. Vaak is het immers onnodig – en misschien wel onwenselijk gezien de beperkte nieuws waarde – om een verhaal helemaal te vertellen. Dit principe suggereerden Shearing en Ericson (1991) ook al. Mensen kunnen volstaan met een ‘je kent het verhaal’ om te verwijzen naar een set gebeurtenissen waar anderen van op de hoogte zijn. Competente organisatieleden weten wie welk verhaal aan wie mag vertellen. Ook hebben zij de vaardigheid om in een conversatie over het werk een verhaal (een deel of een verwijzing) naar voren te brengen. De mate waarin een verhaal aan iemand moet worden verteld, zou je kunnen verwachten, is ook te begrijpen als de mate waarin iemand met de cultuur bekend is. Het verhaal is bekend veronderstelde achtergrondkennis en het zo kort mogelijk samenvatten kan ook voorkomen dat de verkeerde mensen er veel van meekrijgen. Politie- mensen en brandweermensen gebruiken volgens Boje (1991) bijvoorbeeld gecodeerde, korte uitdrukkingen om elkaar veel duidelijk te maken.³⁰

De onderzoekers die zich richten op het vertellen van verhalen hebben vaak ook een interesse in de werking van verhalen. Enkele voorbeelden uit de studie van professionele praktijken illustreren de werking van verhalen. Succesvolle dokters blijken in hun diagnose vaak hun best te doen om achter het verhaal van hun patiënt te komen (Groopman 2007). Advocaten construeren verhalen

29 Ook het werk van Donald Schön past in deze traditie. Hij liet zien hoe professionals handelend tot een werkbare probleemdefinitie komen en zo ook tot een oplossing.

30 Sommigen zouden misschien zeggen dat het hier niet meer gaat om verhalen omdat belangrijke onderdelen van verhalen ontbreken (Gabriel 2000), maar het interessante aan deze benadering is juist dat het verweven is met het werk van de organisatie.

om rechters en juryleden over te halen (Bennett 1979). Therapeuten construeren verhalen over hun professionele praktijken en hun cliënten (Abma 1997). Ikzelf heb aangetoond dat in gemeenten het vertellen van verhalen ook een manier is om problemen in kaart te brengen en er een oplossing voor te zoeken (Van Hulst 2008a; 2012). Julien Orr (1990; 1996), die hierboven al vermeld werd, liet zien dat reparateurs van kopieerapparaten elkaar verhalen vertellen over eerdere reparaties om erachter te komen hoe ze een bepaald probleem met een machine kunnen oplossen. Verhalen reisden door de gemeenschap van reparateurs, die zo op de hoogte bleven van de ontwikkelingen van machines in het veld. Als gemeenschap delen de reparateurs de verhalen over succesvolle reparaties. Verhalen werden door Orrs reparateurs ook verteld ter vermaak. Door het vertellen van verhalen werd daarnaast hun identiteit gevormd en gevierd (Orr 1990; 1996). De reparateurs lieten in hun verhalen zien dat ze keer op keer in staat zijn geweest om de moeilijkste problemen op te lossen.³¹

Een focus op organisatieverhalen

Een tweede stroming binnen de narratieve studie van organisaties zoomt in op organisatieverhalen en probeert die te categoriseren en te interpreteren. Onderzoekers kwamen er in de jaren tachtig van de vorige eeuw achter dat je bepaalde verhalen met een herkenbaar plot terug kon vinden in een organisatie. Zulke organisatieverhalen vind je in elke organisatie (Martin 2002; Martin e.a. 1983).³² Ze hebben gebeurtenissen in de organisatie als onderwerp en organisatieleden spelen er een hoofdrol in. Het zijn verhalen die iedereen in de organisatie wel eens heeft gehoord. Deze verhalen gaan over de (kern)waarden van de organisatie. Eerdergenoemde verhalen van het slagveld – vertellingen over spannende momenten en heldhaftig gedrag – hebben vaak deze kwaliteit.

31 Verschillende dingen die verhalen doen werden door de planoloog John Forester (1993: 195) al eens als volgt samengebracht: 'Stories do] the descriptive work of reportage, moral work of constructing character and reputation (of oneself and others), political work of identifying friends and foes, interests and needs, and most importantly [...] deliberative work of considering means and ends, values and options, what is relevant and significant, what is possible and what matters, all together.' Maar de werking van verhalen in het oplossen van problemen geldt eveneens in het privéleven van mensen. Onderzoekers zijn er bijvoorbeeld achter gekomen dat vertellen over traumatische ervaringen kan helpen ze een plek te geven (Riessman 2008) en hebben gekeken naar de verschillende rollen die familieleden innemen in gesprekken aan de eettafel (Ochs & Taylor, 1996).

32 Abma (1997; 2001) heeft het over standaardverhalen en bedoelt hier mijns inziens hetzelfde mee.

Organisatieverhalen laten zien met welke problemen en dilemma's de organisatie en haar leden worden geconfronteerd. Ze laten ook zien hoe er met spanningen tussen verschillende logica's (bijvoorbeeld institutioneel versus situationeel, de voorschriften en protocollen en de directe actie) kan worden omgegaan (Tops 2007a). Ze zorgen ervoor dat organisatieleden weten waar het werk om draait en kunnen nuttige kennis bevatten over hoe je met lastige situaties moet omgaan. Ze dragen als het ware een deel van de cultuur van een organisatie of professionele praktijk. Martin e.a. (1983) vonden zeven van zulke verhalen in de organisaties en de literatuur die zij bekeken. De 'kern' in de verhalen kwamen ze op het spoor door details van een vertelling weg te laten en op zoek te gaan naar het plot (Martin e.a. 1983; Martin 2002).³³ Hoewel ze verhalen tegenkwamen die redelijk uniek waren voor een bepaalde organisatie, wezen Martin e.a. (1983) op het feit dat in veel verschillende organisaties verhalen met dezelfde kern worden verteld. Dezelfde spanningen staan centraal, zoals de wens om controle te hebben over gebeurtenissen en de beperkte mogelijkheden die men heeft om gebeurtenissen te sturen.³⁴ Er zijn echter wel negatieve en positieve varianten te vinden van dezelfde plots. In de negatieve variant hebben organisatieleden maar weinig grip op de wereld om hen heen (de baas, de omgeving), terwijl dit in de positieve variant wel het geval is.

Je kunt organisatieverhalen vergelijken met gezegden. Die zijn opgebouwd gedurende een heel lange periode, op basis van waarnemingen door vele voorgangers. Verhalen kunnen zijn omgezet in de routines, protocollen en voorschriften die organisatieleden kunnen volgen en die hen een handvat geven in een moeilijke omgeving (Robinson 1981; Weick 1995). Een organisatie als de politie wordt op deze manier gesteund door verhalen, waarbij het overigens gaat om de boodschap (mogelijk in de vorm van een gezegde) en evaluatie die op basis van een verhaal kunnen worden geconstrueerd, maar die het (concrete) verhaal ook nodig hebben om een impact te kunnen maken (Martin 1982). Organisatieverhalen vormen als het ware een cultureel repertoire (Mishler 1995: 99) waaruit de organisatieleden kunnen putten. Ze worden op nieuwkomers overgedragen om uit te leggen hoe de organisatie graag ziet dat zaken worden aangepakt, hoe je binnen de organisatie dingen nou eenmaal doet. Concrete verhalen vervullen dan een onderwijzende functie en verlenen orga-

33 Zij hebben het over scripts, maar dat is zoals zij het gebruiken in mijn overtuiging vrijwel hetzelfde als een plot.

34 Dit wordt paradoxaal, stellen Martin e.a. (1983), als je beseft dat vertellers vaak ervan uit lijken te gaan dat wat zij vertellen uniek is voor de organisatie waarover zij vertellen.

nisatieleden een gedeelde identiteit. De verhalen die organisatieleden elkaar vertellen zullen vaak overeenkomen, juist omdat een deel van hun ervaringen, waarden, aannames, emoties, kennis, achtergrond, opleiding, rol, voorkeuren, taalgebruik en doelen overlappen. Door het vertellen zelf zal er bevestiging van de denkbeelden plaatsvinden. Verhalen zijn in die zin erg belangrijk voor het in stand houden van door organisatieleden gedeelde denkbeelden en praktijken in een organisatie, kortom de organisatiecultuur. Dit is in lijn met de ideeën zoals die zijn verwoord door Shearing en Ericson (1991) en anderen ten aanzien van politiecultuur. Aan verhalen wordt ook een mythologisch karakter toegedicht, zoals Czarniawska (2004: 36) aangaf, en ze houden een gemeenschapsgevoel in stand. Soms ook kan het zo zijn dat de standaardverhalen ten aanzien van de opgave waar de organisatie en haar leden voor staan, niet meer volstaan (Abma 1997). Dit doet eerder denken aan de visie op politiecultuur die Waddington (1999) naar voren bracht.

Organisatieverhalen zijn ook bestudeerd door Yiannis Gabriel (2000). Hij deed onderzoek in diverse organisaties, kwam erachter dat de meeste verhalen kunnen worden gekarakteriseerd aan de hand van enkele klassieke plots en had hierbij met name veel aandacht voor de emoties die door verhalen worden opgeroepen. Er zijn komedies, tragedies, epische verhalen en romantische verhalen. Komische verhalen, die uiteraard horen te vermaken, gaan over de pech van de hoofdfiguur. De hoofdpersoon is het slachtoffer van wat er gebeurt in het verhaal. Bij tragische verhalen is de hoofdpersoon ook een slachtoffer, alleen is de situatie ernstiger van aard. Wat de hoofdpersoon meemaakt is niet iets om grappen over te maken. De vertelling levert medelijden en angst op bij de toehoorder. De boodschap van deze verhalen is dat de wereld in het algemeen en organisaties in het bijzonder onrechtvaardig en onvriendelijk zijn voor mensen. De schuld van de gebeurtenissen wordt vaak toegewezen aan mensen met verkeerde bedoelingen, maar mogelijk ook aan het lot. In epische verhalen gaat het om een held en zijn beproevingen en overwinningen. De held verricht heldendaden om crises te bezweren. De held is moedig, krachtig en gewiekst. De held heeft zijn zwakheden, maakt fouten, ontmoet tegenslagen, maar aan de integriteit van deze persoon wordt niet getwijfeld. Romantische verhalen, ten slotte, waren in Gabriels onderzoek een weinig voorkomende categorie. Deze verhalen draaien om romantische liefde en tekens van liefde, dank en waardering. Gabriel vond dit type verhalen vooral in een ziekenhuis waar hij onderzoek deed. Als we Waddington (1999) zouden moeten geloven, zullen politiemensen vooral epische heldenverhalen ten gehore brengen aan hun koffietafel. Daarmee zouden ze volgens Van den Brink (2006: 28-33) in

hun verbeelding aansluiten bij de wens die burgers hebben. Die verwachten namelijk dat politiemensen als helden de strijd met het kwaad aangaan.

Tops (2007a) zegt in zijn lectorale rede voor de Politieacademie dat er zo iets is als een ‘constituerend politieverhaal’, een verhaal dat iets uitdrukt wat essentieel is voor de politiewereld. Als voorbeeld gebruikt hij verhalen die ingaan op de spanning tussen de uitgangspunten en richtlijnen van de organisatie aan de ene kant en de noodzaak om ter plekke te handelen aan de andere kant. Elders stelde Tops (2007b: 255) dat politieverhalen meer zijn dan ‘heroïsche verdichtingen van een doorgaans wat saaier alledaagse werkelijkheid’. Ze hebben volgens hem een belangrijke socialiserende en opvoedende functie. Ze vormen de identiteit van politiemensen als vakmensen, aangezien zij spreken over wie politiemensen zijn, wat er van hen wordt verwacht, wat zij van anderen verwachten en meer in het algemeen, hoe ze tegen de wereld aankijken. Politieverhalen, zo concludeerde Tops, vormen een vehikel om over de essentie van het politievak te praten. Tops kreeg bijval van Nap (2007b), die stelde dat politieverhalen een goed aangrijpingspunt vormen om politievakmanschap te ontwikkelen. Het gaat erom niet alleen de gebeurtenissen te beschouwen, maar ook de zingeving, motieven en emoties te doorgronden.

Volgens Fletcher (1996; 1999) heeft vertellen bij de politie ook een donkere kant. Zij liet in haar onderzoek in de VS in de jaren negentig van de vorige eeuw zien hoe de politieorganisatie zich als mannencultuur manifesteerde. Zij hoorde in haar onderzoek naar politiewerk vele malen variaties van hetzelfde – volgens haar universele – organisatieverhaal over het dilemma van vrouwelijke politieagenten: ‘Je bent alleen in een steeg en er komt een 120 kilo zware man op je af. Je hebt geen pistool, geen stok en geen walkietalkie. Wat doe je?’ Van de 106 door Fletcher geïnterviewde politievrouwen, waren er 101 met dit verhaal geconfronteerd. Volgens Fletcher wordt door middel van dit verhaal niet alleen de geschiktheid van vrouwen voor de politie betwijfeld, maar gebeurt dit met behulp van een beeld van de politie als een organisatie die vooral om conflict en (fysieke) kracht draait, terwijl politiewerk steeds meer een kwestie van proactief, probleemoplossend en communicatief handelen is geworden. Politieverhalen sluiten een deel van hun publiek uit en beledigen het. Vrouwen vallen volgens Fletcher ook buiten het circuit waarbinnen verhalen worden verteld. Veel verhalen worden immers verteld buiten werktijd, in settings waartoe de vrouwelijke diender nauwelijks toegang heeft. Denk hierbij aan feestjes, barbecues en informele bijeenkomsten in bars, koffieuizen of (in de VS) donutshops. Vrouwen zijn in het beste geval slechts toehoorders van zulke verhalen. Daarbij komt het verhaal dat vrouwen constant te horen krijgen over het probleem dat ze zouden

hebben op het gebied van fysieke kracht. Op deze manier houdt het verhalen vertellen de politie als mannenclub in stand. Er moet hierbij worden opgemerkt dat Fletcher onderzoek deed in een tijd waarin en plaats waarop er veel minder vrouwen bij de politie werkten dan in het hedendaagse Nederland.

In de literatuur over politiewerk is ook door Ford (2003) aandacht besteed aan thema's die politieverhalen hebben. Hij deed onderzoek naar verhalen van het slagveld zoals die tijdens de opleiding worden verteld en verzamelde 269 verhalen door middel van het interviewen van 89 politiemensen. Vervolgens identificeerde Ford bij elkaar tien thema's in de set verhalen. De meeste verhalen die Ford verzamelde bevatten meer dan één thema. Meer dan de helft (58%) van de verhalen ging over vaardigheden die nodig zijn voor het werken op straat. Een vijfde van de verhalen ging vooral over onzekerheid en gevaar. Waar dit laatste aansluit bij het orthodoxe beeld van de politiecultuur, kwamen andere oude thema's – zoals cynisme – weinig voor in de verhalen. Door middel van die verhalen kunnen politiemensen leren dat gevaar altijd op de loer ligt en zich op onverwachte en ongewenste momenten voordoet. Volgens Ford (2003: 105-106) vullen verhalen gaten in de opleiding omdat ze spreken over alledaagse problematische situaties op een manier die in de formele lesstof niet voorkomt. Opvallend is ten slotte dat van al de geïnterviewden er slechts twee van mening waren dat de verhalen die ze hadden gehoord niet op hen van invloed waren geweest. Dit weerspreekt het idee dat Waddington (1999) had dat verhalen weinig invloed hebben op het daadwerkelijke politiewerk.

Het is volkomen onwaarschijnlijk dat er een set organisatieverhalen is die door alle organisatieleden op elk moment en op dezelfde manier zal worden verteld. Vertellingen worden immers aangepast aan de context van het vertellen en interpretaties verschuiven door de tijd heen. Verschillende plots, zoals Gabriel (2000) die aandraagt, worden mogelijk gebruikt om te vertellen over dezelfde gebeurtenissen. En verhalen, als onderdeel van een cultuur, transformeren. Het verleden van een organisatie is immers altijd het verleden zoals gezien vanuit het heden. En organisatieleden, zo weten we van studies van organisatiecultuur (Frost e.a. 1991; Martin 1992), hebben verschillende perspectieven die wortelen in verschillende subculturen. Hetzelfde verhaal kan in verschillende versies door de organisatie circuleren (Martin 2002) en over dezelfde set gebeurtenissen kunnen tegenstrijdige verhalen de ronde doen. Zo kan er strijd te vinden zijn om en rond het 'juiste' verhaal – wat overigens niet wil zeggen dat er ook een openlijke discussie over gebeurtenissen plaatsvindt. Daarbij is het van belang om te beseffen dat niet iedereen dezelfde vaardigheden en (machts)middelen heeft om een bepaald verhaal geloofwaardig en aannemelijk te maken (Abma 1997).

Sommige verhalen zullen niet of nauwelijks gehoord worden (Van Hulst 2008a; 2012), terwijl andere verhalen alle ruimte krijgen. Het kan voorkomen dat de standaardantwoorden die worden doorgegeven via organisatieverhalen tekort blijken te schieten omdat ze niet meer van toepassing zijn op een veranderde situatie (vgl. Abma 1997). Uiteindelijk blijkt het vertellen van verhalen dan niet alleen een middel om een organisatie en haar cultuur in stand te houden, maar ook een middel om te komen tot verandering.

Tot slot

We keken in dit hoofdstuk naar vier zaken: de inhoud van een verhaal, de werking van een verhaal, het vertellen en ten slotte vertellen en verhalen in organisaties. Bij politieverhalen draait het om gebeurtenissen, actoren en setting die met elkaar worden verbonden en door politiemensen mondeling aan elkaar worden overgebracht. Verhalen hebben verschillende werkingen: rapporteren, ordenen van ervaringen, verlenen van betekenis aan gebeurtenissen en van identiteit aan actoren, inzicht geven in handelingsverloop, toegang geven tot de wereld van de verteller, emoties oproepen, waarderen en moraliseren, onderwijzen en bijdragen aan het verkennen, beoordelen en uiteindelijk oplossen van problemen. De praktijk heeft weinig boodschap aan formele definities van verhalen, want daar spelen de contextuele eisen. De context van het vertellen dwingt een bepaalde vorm en inhoud van het vertellen af. Niet alle gebeurtenissen zijn de moeite van het navertellen waard. De twee stromingen waarmee we dit hoofdstuk afsluiten geven complementair commentaar op de context van organisaties en organiseren. Ze kunnen worden gezien als twee zijden van dezelfde munt (Boje 1991: 125). We zullen in de komende hoofdstukken gebruikmaken van beide stromingen (zie de bijlage voor meer uitleg). In hoofdstuk 3 kijken we naar het vertellen van verhalen op de werkvloer. Met name ideeën rondom de werking van verhalen, het vertellen van verhalen en de ideeën uit de eerste stroming binnen het narratieve onderzoek in organisaties zijn hier van toepassing. De basis van dit deel van het onderzoek zijn observaties die ik op het team in Alphen heb gedaan. In hoofdstuk 4 en 5 gaat onze aandacht uit naar de politiecultuur zoals die in de literatuur terugkomt en zoals die is te vinden in interviewverhalen van politiemensen. De ideeën uit de tweede stroming binnen het narratieve onderzoek – omtrent organisatieverhalen – zijn vooral hier van toepassing.

De narratieve gemeenschap

Het luisteren naar politieverhalen begint voor sommigen al bij de geboorte. Meestal is het een vader of oom die al bij de politie zit. Vervolgens zijn er allerlei manieren waarop jonge mensen in aanraking komen met verhalen over politiewerk. Bijna iedereen krijgt een dosis politieseries en films voor de kiezen. In de opleiding krijgen aspirant-politiemensen ook al veel verhalen over het politiewerk (Van Maanen 1974) te horen. Veel politiemensen hebben een partner die ook bij de politie werkt, waardoor het politiewerk meer dan het werkdeel van hun leven is, en ook constant in de privésfeer doordringt. In dit hoofdstuk kijk ik naar verhalen en vertellen in en om politiebureaus en richt ik me op de volgende vragen.

- Welke verhalen worden waar verteld en hoe?
- Welke werking hebben verhalen die politiemensen elkaar vertellen?
- Welke werking heeft het vertellen zelf?

Hierbij kijk ik niet alleen naar de geijkte contexten waarin politiemensen normaliter acteren, zoals de pantry, de werkplekken, de briefingruimte en de dienstauto, maar ook naar contexten waarin het verhaal expliciet centraal wordt gezet, zoals bijeenkomsten over grote zaken, ontmoetingen tussen districtsleiding en studenten en de interviews die ik zelf heb gehouden. Om te beginnen oriënteren we ons echter op de onderzoeksomgeving.

3.1 De onderzoeksomgeving

Het veldwerk is zoals gezegd verricht in het derde van de vier districten van politiekorps Hollands Midden: Rijn- en Veenstreek. Hollands Midden is een korps met steden als Gouda, Leiden en Alphen aan den Rijn. Het korps omvat in mei 2012 bij elkaar 25 gemeenten, 875 vierkante kilometer, ongeveer 750.000

inwoners en heeft iets minder dan 2200 fulltime medewerkers in dienst.³⁵ Een groot deel van het Groene Hart valt in het gebied. In de Nationale Politie zal Hollands Midden samengaan met Haaglanden. District 3 omvat de gemeenten Kaag en Braassem (Alkemade en Jacobswoude), Rijnwoude, Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en 25 woonkernen, een grondoppervlakte van 279,41 km² en wateroppervlakte van 23,19 km² en een inwonersaantal van 143.800 (Rijn- en Veenstreek jaarplan 2010). Binnen District 3 lag de focus op het operationele team ('blauw') Alphen-Rijnwoude, en dan met name op de noodhulptaak van dit team. Het team is tot stand gekomen na de samenvoeging van het districts-bureau Alphen Ridderveld met het lokale team Alphen Centrum in 2007. In 2010 is het gebied dat het team onder zijn hoede heeft verder uitgebreid met Rijnwoude.³⁶

Het team Alphen-Rijnwoude bestaat uit rond de 90 medewerkers (publieksopvang meegerekend).³⁷ Het team Alphen-Rijnwoude bestaat uit een vaste kern van met name (hoofd)agenten, wijkagenten (allen brigadiers) en ondersteunende medewerkers. Het team wordt operationeel aangestuurd door brigadiers in verschillende functies (senior buiten, chef van dienst) en een driekoppige teamleiding. Daarnaast zijn er altijd een aantal politiemensen in opleiding ('studenten') actief. Zij wisselen drie maanden opleiding af met drie maanden op het team. Als zij voor het eerst op het team komen, gaan zij nog nauwelijks de straat op. Hoe verder zij komen in hun opleiding, des te actiever zij worden in de noodhulp. Er is ook een groep vrijwilligers, waarvan enkele vrij actief zijn en andere weinig op het bureau verschijnen. De noodhulp bestrijkt het hele gebied met een klein aantal auto's (een aantal Volkswagens Golf plus en een Opel Astra) en een fietsbus. De balie van het bureau wordt bemand door een groep medewerkers van de publieksopvang (allen vrouwen). Het gebouw waarin het team is gehuisvest, is het districts-bureau van District 3 dat in 2007 in gebruik is genomen.

35 Gegevens van: <http://www.politie.nl/Hollands-Midden/OverDitKorps/werkgebied.asp>, bekeken op 31-05-2012.

36 Opvallend is dat er geen kaart is waar het gebied dat het team onder zijn hoede heeft op terug te zien is. Nieuwe medewerkers krijgen dan ook drie verschillende kaarten mee van het secretariaat waarop de verschillende gebieden terug te vinden zijn.

37 Niet iedereen heeft overigens een volledige aanstelling. De ongeveer tien vrijwilligers die aan het team zijn verbonden en die niet allen even actief zijn, heb ik niet meegeteld.

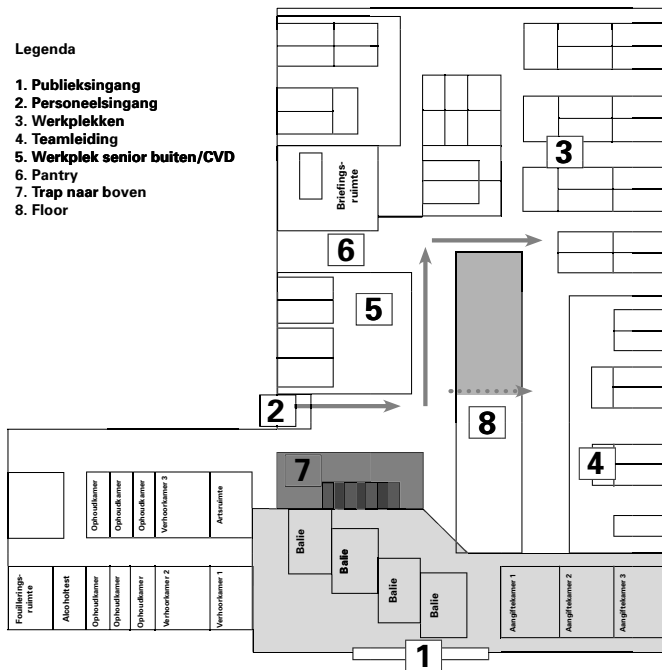


Afbeelding 3.1: Het bureau in Alphen

Het telt vier verdiepingen. Het veldwerk heeft vooral plaatsgevonden op de begane grond van het gebouw (zie plattegrond, figuur 3.1) en in politieauto's. Op de begane grond, aan de voorkant van het gebouw, bevinden zich de publieksopvang (een balie, een zithoek en een bank), drie aangiftekamers, drie verhoorkamers, een ruimte voor alcoholmeting, een ruimte voor fouillering en een zestal ophoudkamers.³⁸ Achter het gebouw (op de plattegrond daar waar de legenda staat) staan op een omheinde parkeerplaats de auto's van de noodhulp en van werknemers geparkeerd. Aan de parkeerplaats grenst een tweede cellencomplex dat nu niet meer in gebruik is en de werkplaats waar rijvoertuigen onder handen worden genomen. Daar staan ook enkele bussen van de ME.

Op de eerste verdieping van het gebouw zitten de recherche van het district, de studenten met hun begeleiding, het bureau slachtofferhulp en een kamertje van bureau jeugdzorg. Ook zijn er opslagruimtes. Op de tweede verdieping bevinden zich de beleidsafdeling, personeelszaken, de tweekoppige districtsleiding met haar secretariële ondersteuning, vergaderruimten en kleedruimtes

38 Arrestanten die moeten overnachten worden in de regel naar Gouda of Leiden gebracht.



Figuur 3.1: Plattegrond districts bureau

voor het operationele team. Op de bovenste verdieping bevindt zich een kantine met een professionele keuken.

De ruimtes die worden gebruikt door het team Alphen-Rijnwoude strekken zich uit op de begane grond achter de publieksbalie. Achter de publieksbalie komt men terecht bij de ‘floor’, de balie van het operationele team.³⁹ De deur tegenover de floor (personeelsingang) geeft toegang tot de parkeerplaats. Vervolgens bevinden zich in de gang achter de balie achtereenvolgens de werkplekken van de senior buiten en de CVD (chef van dienst, degene die binnen de operationele leiding heeft), de pantry, de briefingruimte met een groot scherm en achter een tussendeur de werkplekken van procescoördinatoren. Een kort gangetje aan de rechterkant na de pantry brengt je bij een grote open ruimte met werkplekken. Deze werkplekken zijn bestemd voor medewerkers van de nood-

39 De floor houdt ophoudkamers in de gaten, zet meldingen door, ondersteunt mensen op straat door dingen uit te zoeken, neemt telefoon op voor publieksdienst. Als je bij het bureau in Ter Aar aanbelt en ze zijn er niet, dan word je ook doorgeschakeld naar de floor.

hulp (inclusief vrijwilligers). Dit zijn flexplekken (afbeelding 3.2). De werkplekken achterin behoren toe aan de wijkagenten. Elke wijkagent heeft een eigen bureau. Het verschil is te zien in de manier waarop de bureaus zijn ingericht. Op flexplekken zijn geen familiefoto's of andere zaken aan te treffen die de plek verbinden aan de persoon die er werkt.⁴⁰ Op de bureaus van de wijkagenten wel. De flexplekken en de werkplekken van de wijkagenten zijn van elkaar afgescheiden door twee meter hoge ijzeren kasten. Dit belemmert het zicht van de flexplekken naar de werkplekken van de wijkagenten en omgekeerd. De reden hiervoor (vertelde een lid van de teamleiding) is dat de wijkagenten rustig gesprekken moeten kunnen voeren met mensen in de wijk. In mei 2012 werd er een hogere rij kasten (lockers van medewerkers) aan toegevoegd waardoor de wijkagenten geheel uit het zicht verdwenen (zie afbeelding 3.2).⁴¹

In de ruimte van de werkplekken bevinden zich ook enkele kleine werkruimtes waarin medewerkers die moeten bellen zich kunnen afzonderen. Er zijn in de grote ruimte twee radio's, een bij de wijkagenten en een bij de flexplekken. De radio bij de flexplekken staat meestal aan, op radiozender Q-music



Afbeelding 3.2: De flexplekken

40 Enkele persoonlijke foto's zijn wel te zien op enkele van de lockers.

41 Een wijkagent antwoordde op mijn vraag waarom dat zo was, dat de wijkagenten zo meer ruimte hadden gekregen.

(een mainstream rockzender). Bij de flexplekken bevindt zich een groot televisiescherm waarop politiemededelingen te zien zijn.⁴² Er staat ook een kapstok waarop altijd een aantal politiejassen hangen. Ten slotte valt op dat twee glazen schuifwanden van kleine ruimtes zijn volgehangen met foto's van teamleden en krantenknipsels.⁴³ Naast de floor is een tweede gangetje dat leidt naar de werkplekken van de teamleiding en de secretariële ondersteuning van het team. Die kamers staan ook in verbinding met de ruimte van de werkplekken van het operationele team.

Het team Alphen-Rijnwoude wordt als een prettig team ervaren door de teamleden die ik erover heb gesproken. Het is wel te groot om iedereen goed te kennen. Sommige oudere teamleden praten nostalgisch over de kleinere, hechterere teams waar ze vroeger werkten. Toen ging je vaak sporten met collega's en kwam je ook meer dan nu bij je collega's over de vloer met verjaardagen en als het bureau 's avonds dicht was. Ook bleef je vaker na je dienst nog even hangen om de dienst door te spreken (interview 15).⁴⁴ Sommige leden van het team Alphen-Rijnwoude gaan ook in privétijd met elkaar om en af en toe gaat een deel van de jongere garde met elkaar stappen. Enkele van de wijkagenten kennen elkaar al lang en werken al geruime tijd samen op een team. De sfeer op de werkvloer is ook goed te noemen. Tijdens de observaties is zeer zelden sprake van een openlijk conflict.⁴⁵ Uit interviews blijkt wel dat niet iedereen even goed met elkaar kan opschieten. Ook worden er over en weer grappen gemaakt en soms doet de pantry denken aan de spreekwoordelijke apenrots waar je je plek-

42 Foto's van een groep die in de gaten moest worden gehouden werden bijvoorbeeld een tijd lang via het scherm getoond. Ook werden op een personeelsuitje genomen foto's in de week na het uitje op het scherm getoond.

43 Bij de foto's is meestal iets geschreven. Bij de krantenartikelen gaat het meestal om 'practical jokes' (teksten in krantenkoppen die in verband worden gebracht met het team).

44 Het huidige team kwam tot stand toen team Centrum en team Ridderveld (het districts bureau) bij elkaar werden gevoegd. Die oude teams werden meer als hechte teams ervaren, omdat je veel meer bij elkaar zat. Centrum werd door sommigen als zake-lijker ervaren dan Ridderveld. Tegelijkertijd merkte een medewerkster van de publieksopvang op dat zij op Centrum veel vaker erbij werd geroepen als de teamleden pauze namen of iets te vieren hadden. Een van de wijkagenten vertelde mij dat er in Bodegraven (1986-2003) een hecht team was, tot het laatste moment dat hij er zat. Hechter dan dit team hier. 's Avonds bleven mensen een bakkie doen met de nachtdienst. Er waren vaste tijden waarop iedereen in het bureau aanschoof voor een bakje koffie, schoonmaker inclusief. Hij heeft nog steeds een pasje en sleutel van het bureau en gaat er nog wel eens langs. Het bureau gaat dicht. Vroeger ging je ook nog wel eens een bakkie doen bij iemand thuis als het (rijks)politie kantoor dicht was (gemeentepolitiebureaus waren wel altijd open). Dan ging dat eens bij de een, dan eens bij de ander. Hier ga je leuren als je een koffiepauze wilt houden (Observatienotities, 23-05-2012).

je moet veroveren. Maar over het algemeen gaat het er gemoedelijk aan toe. De pantry is bij uitstek een plek waar het team als team bijeenkomt.⁴⁶ De publieksopvang is een kleine afdeling op zich. De medewerkers vormen een vrij hechte club die veel dingen deelt. Het aantal medewerkers op de publieksopvang werd in de onderzoeksperiode echter teruggebracht van veertien tot zeven à acht medewerkers. Een deel van het werk is overgenomen door de noodhulp.

Ten slotte is het belangrijk om aandacht te vragen voor een gebeurtenis en een proces die de context hebben beïnvloed. Het schietdrama in Alphen aan den Rijn, dat plaatsvond op 9 april 2011 waarbij zeven mensen om het leven kwamen en vele anderen gewond raakten, heeft het team Alphen-Rijnwoude een tijd lang erg beziggehouden. Als onderzoeker heb ik besloten om mij niet speciaal op deze gebeurtenissen te richten, maar verhalen erover ook niet te ontwijken. Eén verhaal trok mijn aandacht in het bijzonder en komt ook in dit boek terug. De zaak an sich werd al uitgebreid onderzocht door diverse instanties. Ik werd meerdere malen uitgenodigd om mee te kijken met de manier waarop er door het district en het korps mee om werd gegaan.⁴⁷

3.2 Een tafeltje voor zestien

De koffietafel is eigenlijk de eerste plek waaraan je denkt als je op zoek bent naar verhalen. De koffietafel staat in wat de pantry (zie plattegrond, figuur 3.1) wordt genoemd. De pantry is de plek waar het operationele team eet, drinkt, pauzeert, verjaardagen, afscheiden en andere gelegenheden viert en af en toe debrieft (afbeelding 3.3). De pantry is te beschouwen als het sociale hart van het operationele team Alphen-Rijnwoude. Het is de plek backstage, niet alleen uit het zicht van burgers, maar de facto ook uit het zicht van de districtsleiding en zelfs deels uit het zicht van de teamleiding. Tegelijkertijd is het een ruimte

45 Een keer was ik erbij toen een brigadier (wijkagent) uitviel tegen een hoofdagente omdat die een grap maakte over de manier waarop de brigadier te werk was gegaan.

46 Teamleden hebben vaak op andere plekken gewerkt. In vergelijking met steden als Amsterdam, Den Haag of Rotterdam is het in Alphen over het algemeen een stuk gemoedelijker. Je wordt breder ingezet dan in de grote steden, waar sommigen alleen maar meldingen rijden. Tegelijkertijd hebben sommigen ook op teams gezeten waar ze een grotere diversiteit aan activiteiten verrichtten dan in Alphen.

47 Daarnaast waren de ontwikkelingen om en rond de vorming van de Nationale Politie en de onderhandelingen tussen de bonden en de minister van Justitie en Veiligheid een vaak terugkerend onderwerp van gesprek op de werkvloer.

die nauwelijks te ontwijken is voor de leden van het team. Als je binnenkomt en naar de werkplekken loopt kom je erlangs (zie plattegrond, figuur 3.1, looproute van parkeerplaats naar werkplekken is getekend).⁴⁸ Was het een af te sluiten en afgelegen ruimte in het gebouw geweest, dan was allicht de werking van die ruimte anders geweest dan nu. Praktisch iedereen die binnenkomt van buiten, loopt door de ruimte en is zo in staat en wordt verleid om mee te doen aan de gesprekken in de pantry.

Daarnaast bevindt de koffieautomaat zich in de ruimte en halen de medewerkers af en toe koffie of thee in de pantry. De mensen die geen onderdeel uitmaken van het team, zoals de recherche, de beleidsafdeling en het districts-team, komen niet langs de pantry als ze naar hun werkplek gaan en zijn dan



Afbeelding 3.3: De pantry

48 Wat opvalt aan het kaartje is de oppervlakte van de pantry. Uiteraard is het kaartje bedoeld om de telefoonnummers goed weer te geven, maar als gevolg hiervan is de pantry erg klein getekend. Dit laat zien dat de representatie van de ruimte bepaalde zaken belicht en daarmee andere zaken onderbelicht.

ook weinig zichtbaar in de pantry. Dit geldt ook voor de studenten, die hun eigen werkplekken boven hebben. Studenten die gevorderd zijn en meedraaien op het team zijn wel beneden te vinden en zitten even vaak als andere teamleden aan de koffietafel. Soms zit er iemand van 'boven' aan tafel, maar dat komt niet heel vaak voor.⁴⁹ De leden van de teamleiding kunnen hun werkplekken bereiken door het gangetje tussen de floor en de toiletten te gebruiken (zie figuur 3.1, tussen 8 en grijze vlak). Op die manier ontsnappen zij aan het zicht van het team en ontsnapt het team ook aan hun zicht. Dit is voor teamleden die op hun werk aankomen ook mogelijk, maar zou gaan opvallen. Een vraag als 'hé, was je er ook al, wil je niet gezien worden?', zou door sommige teamleden snel worden gesteld.

Teamleden eten meestal met elkaar, hoewel het werk op straat er regelmatig voor zorgt dat sommige teamleden later eten. Ook de studenten die op de studentenwerkplekken op de eerste etage bij elkaar zitten, eten beneden vaak als groep afzonderlijk. Pauzes in de pantry ontstaan als een teamlid voorstelt om even gezamenlijk te pauzeren. Er zijn geen vaste momenten zoals dat op andere bureaus wel eens het geval is. Medewerksters van de publieksopvang worden bij sociale gelegenheden lang niet altijd uitgenodigd en hebben het vaak ook niet door als er pauze wordt gehouden. Wel nuttigen ze vaak samen met de overige teamleden hun eten.⁵⁰ Leden van de teamleiding schuiven zo af en toe aan, de een wat meer dan de ander, maar zijn niet erg vaak in de pantry te vinden. De leden van de teamleiding die ik gesproken heb geven aan de koffietafel van belang te vinden, maar de werkdruk is hoog en bijkletsen met teamleden komt er dan vaak niet van.⁵¹

Tegen een wand van de pantry is een keukenblok geplaatst. Daarin zitten een aanrecht met wasbak, een afwasmachine, keukenkastjes met gedeeld servieswerk en bestek. Twee magnetrons, een oventje en een koelkast zorgen ervoor dat eten en drinken warm kan worden gemaakt en kan worden geconserveerd.

49 De mensen van boven integreren redelijk makkelijk met de andere mensen aan tafel als je het vergelijkt met andere buitenstaanders. Dit werd mij eens te meer duidelijk toen een beveiligingsbeambte aan tafel zijn boterhammen kwam opeten en praktisch niet in gesprek ging met teamleden (Observationotities, 3-6-2012, 7-6-2012). Mensen van boven hebben vaak een zaak te bespreken of praten even bij met teamleden. Soms werken teamleden ook enkele maanden bij de recherche.

50 Met name dat eerste vinden de baliemedewerksters die ik heb gesproken jammer. In de eerste periode waren ze vaak met meer mensen en pauzeerden ze in tweetallen.

51 Een van de leden van de teamleiding gaf ook aan dat het met name de rol van de directe leidinggevenden is om in de pantry mee te doen.

Midden in de pantry staan vier tafels tegen elkaar aan met twaalf stoelen eromheen. Dat is de koffietafel. Als je er op elke hoek nog een stoel bij zou zetten kom je op zestien zitplaatsen. De ruimte geeft uitzicht op de parkeerplaats achter het bureau, met meteen vooraan de auto's van de noodhulp die consequent met hun achterkant naar het gebouw worden geparkeerd. Een van de teamleden noemt de koffietafel dan ook gekscherend 'een tafeltje voor zestien met uitzicht op de kofferbakken'. In de hoek aan de raamkant staat een koffieautomaat en op de koelkast staat een televisietoestel. Het televisietoestel staat meer uit dan aan. Als meerdere mensen lunchen of avondeten is het over het algemeen een drukte van belang en wordt het toestel zelfs als het aanstaat meestal genegeerd.⁵² Aan de koffietafel worden naast koffie, thee, water en frisdrank, ook afhaalmaaltijden, opwarmmaaltijden, maaltijdsalades, allerlei happen van thuis en toetjes genuttigd.⁵³ Rond de lunch en het avondeten is het spitsuur in de pantry, maar ook de wisseling van de wacht (rond 7.00 uur, tussen 14.00-16.00 uur en tussen 22.00-23.00 uur) levert relatief veel interactie op de pantry op. Gedurende de dag zitten er ook af en toe mensen alleen of in duo's te pauzeren of te overleggen in de pantry. Regelmatig maken teamleden die binnenkomen even een praatje met mensen die ze aan de koffietafel zien zitten.⁵⁴

Een plek voor verhalen

De pantry met de koffietafel is een plek waar veel gesprekken worden gevoerd. Die gesprekken gaan over van alles en nog wat. Werk, privé zaken en het nieuws in de kranten en op tv zijn allemaal onderwerp van gesprek. De pantry is ook de

52 Dit in tegenstelling tot het kleinere bureau van District 3 in Ter Aar, waar eerder voor de televisie lijkt te worden gegeten. Het verschil tussen de twee bureaus leek te worden bevestigd toen een hoofdagent van het bureau in Ter Aar tijdens het avondeten in Alphen de televisie aandeed en verscheidene malen harder zette om boven het lawaai van de gesprekken van de teamleden uit te komen.

53 Rond drie uur 's nachts wordt er ook de nachthap gegeten.

54 Er is ook een kantineruimte boven in het gebouw met een grote keuken. Die wordt echter gebruikt voor speciale gelegenheden. Vlak na de opening van het gebouw in 2007 is deze kantine in gebruik geweest als kantine voor onder andere het operationele team. Dit werkte echter niet, gaven verscheidene teamleden aan. Aan de ene kant was het te duur en aan de andere kant moesten de mensen die aan een auto op straat gekoppeld waren, snel eropuit kunnen en waren de andere teamleden solidair met deze collega's. De recherche en andere mensen die boven werken bleven nog een tijdje naar de kantine gaan tot alle kantines in het korps werden gesloten.

plek bij uitstek voor het vertellen van en luisteren naar verhalen. Gesprekken aan tafel bevatten dan ook veel verhalen. Het vertellen van verhalen is immers een typisch groepsgebeuren. Niet alles wat over tafel gaat is een verhaal – dat wil ik hier benadrukken –, maar er worden veel verhalen verteld en besproken. Een groot deel van de verhalen wordt verteld tijdens de spitsuren in de pantry. Als er meer dan drie mensen aan tafel zitten zijn er vaak meerdere gesprekken aan de gang en worden er dan ook regelmatig meerdere verhalen parallel verteld.⁵⁵

Verhalen hebben diverse onderwerpen. Het overgrote deel van de verhalen gaat over gebeurtenissen in het gebied Alphen-Rijnwoude waar de teamleden mee te maken hebben. Ze gaan met name over wat er onlangs gebeurd is. Het kan één of enkele weken geleden zijn, de dag ervoor of zelfs dezelfde dag. Regelmatig ligt de focus op een melding. De melding en de achtergrond van de melding worden naverteld. Vaak draaien verhalen om de rol van de betrokken politiemensen en de interactie tussen politiemensen en betrokken burgers (melders, slachtoffers, verdachten en overige burgers). De focus van verhalen kan ook op politiemensen zelf liggen en burgers hebben dan hoogstens een bijrol. Er zijn bepaalde patronen te ontwaren in hetgeen al dan niet aan de koffietafel wordt gedeeld. Niet alles blijkt het vertellen waard (zie hoofdstuk 2). Het is uiteraard moeilijker te bepalen wat niet wordt verteld dan wat wel wordt verteld. Een illustratie uit het veldwerk helpt om te begrijpen wat het vertellen waard is. Ik was tijdens de eerste veldwerkperiode een keer mee met twee teamleden in de auto (Observatienotities, 03-07-2010). We gingen naar een melding over een jong schaap dat aan de verkeerde kant van de weg terecht was gekomen. Het lukte de teamleden niet om het schaap terug te brengen. Uiteindelijk kwam de eigenaar van de schapen en die bleek in staat om het schaap weer bij de andere schapen te brengen. De hele melding duurde bij elkaar zo'n drie kwartier. De volgende dag, tijdens de lunch, zei een van de teamleden die er de vorige dag bij was: 'Gisteren hadden we ook nog een schaap.' Zijn gesprekspartner vroeg hier niet op door en zo bleef het bij deze zeer korte vermelding. Het moge duidelijk zijn dat het discutabel is of dit überhaupt wel een verhaal is. Ter verdediging is aan te voeren dat een setting (gisteren) en actoren (we) aanwezig zijn en de rest kan worden ingevuld door de toehoorder. Interessanter is echter om te constateren dat de gebeurtenissen voor de verteller belangrijk genoeg zijn om in te brengen in een

55 Een teamlid vertelde mij dat als je binnenkomt in de pantry er vaak meerdere gesprekken bezig zijn. Dan moet je er even inkomen. Na tien minuten zit je er volop in. Een enkeling hoeft niet eerst te wennen maar begint meteen. Het teamlid noemde een voorbeeld van zo'n verteller, een ander teamlid noemde een tweede voorbeeld (Observatienotities, 03-11-2011).

gesprek, maar de vertelbaarheid te beperkt blijkt om tot meer dan een mededeling te leiden.

De vertelbaarheid van een set gebeurtenissen varieert met de groepssamenstelling. De vertelbaarheid hangt om te beginnen af van de uitzonderlijkheid van de gebeurtenis. Dat is, zoals we uit het vorige hoofdstuk weten, het criterium dat in de literatuur het meest wordt aangehaald, maar ook is bekritiseerd. Als er iets uitzonderlijks is gebeurd, dan is dat per definitie het vertellen waard. Dan komt het boven wat ik zou willen noemen de *vertelbaarheidsgrens* uit. Heftige meldingen, waarbij met name van veel geweld sprake is geweest, zijn sowieso het vertellen waard.⁵⁶ Zulke meldingen hebben status. Ze worden beschouwd als belangrijk politiewerk, wat niet alleen te merken is aan de manier waarop politiemensen erover praten. Op het moment dat er een dergelijke melding op het bureau binnenkomt rent er altijd een aantal politiemensen naar hun auto. De achtergeblevenen zijn altijd nieuwsgierig naar wat er ter plaatse is aangekomen en naar hoe de melding verder verlopen is. Een plofkraak en een gijzeling – die plaatsvonden tijdens de eerste veldwerkperiode – gaven bijvoorbeeld aanleiding tot uitgebreide vertelsessies die de hoofdrolspelers diverse malen de gelegenheid gaven om hun verhaal te doen.⁵⁷ Wat opvalt aan de vertellingen over zulke incidenten is dat ze langer zijn dan andere vertellingen. Hier heeft iedereen aandacht voor, zeker als het net gebeurd is en de verteller zelf nauw bij de gebeurtenissen betrokken is geweest.

Hoewel niet alles wordt verteld, hoeven zaken zeker niet uitzonderlijk te zijn om het vertellen waard te zijn. Veel gebeurtenissen komen in aanmerking voor een vertelling omdat de teamleden elkaar goed kennen en omdat ze over het algemeen geïnteresseerd zijn in wat er op straat gebeurt. Het politiewerk zoals dat terugkomt in de gesprekken aan tafel draait voor een groot deel om de belevenissen van politiemensen en de mensen met wie ze in aanraking komen. De reden om uitgebreid over gebeurtenissen te vertellen zit ook in het feit dat de betrokkenen of de locaties bekend zijn bij de aanwezigen in de pantry. Het sluit daarmee aan op eerdere gebeurtenissen waarover al eens eerder aan dezelfde tafel is verteld. Een aparte categorie bestaat uit verhalen over ‘bekenden’. Dat zijn strikt genomen mensen die in de systemen terechtkomen voor het plegen van een misdrijf en meer algemeen mensen die vaker in aanraking komen met

56 Een teamlid benoemde dingen die in grotere groepen worden gedeeld als ‘dingen die eruit knallen’ (interview 11).

57 Over de gebeurtenissen die verbonden zijn met het schietdrama op 9 april 2011 is ook veel gepraat in de pantry. Tijdens mijn observaties is dit maar enkele keren voorgekomen, maar mijn observaties waren beperkt in de periode net na het schietincident.

de politie en daardoor ‘bekend’ zijn op het team. Ze zijn een van de favoriete gespreksonderwerpen van de teamleden.⁵⁸ Verhalen over bekenden vormen samen dan ook een soort lopend verhaal waaraan episoden worden toegevoegd. Teamleden praten soms met afkeer, maar ook met verveling, vermaak of medelijden over bekenden. Regelmatig wordt een nieuwe episode aan het lopende verhaal over een bekende, of over het contact tussen de bekende en het team, toegevoegd. In die zin is een nieuwe episode ook geen bijzonderheid. Het is het vertellen waard omdat het een substantieel onderdeel uitmaakt van het dagelijks werk van het team.⁵⁹

Als we nog verder inzoomen op de verhalen die in de pantry worden verteld dan valt op dat dingen die onlangs gebeurd zijn per definitie in aanmerking komen voor een vertelling. Op het moment dat teamleden terugkomen van een melding wordt hun vaak iets gevraagd in de geest van ‘was het nog wat?’ Ook komen teamleden vaak binnen met een opmerking die een incident samenvat. Vragen naar gebeurtenissen die eerder op de dag of eerder in de week hebben plaatsgevonden, beginnen vaak met ‘hoe zat/zit dat met...’ Op een van de veldwerkdagen (Observatienotities, 07-06-2012) vroeg een teamlid bijvoorbeeld: ‘Hoe zit dat nou met dat baby’tje?’ Het antwoord bleef in dit geval vrij kort (‘Die ging het weer doen.’), maar zo’n vraag kan ook aanleiding geven tot het vertellen van uitgebreide verhalen. Het vertellen van een verhaal kan in veel gevallen ook een middel zijn om te bepalen wat er met een bepaalde zaak moet worden gedaan. Het gaat dan om meer dan het rapporteren en analyseren, aanzien teamleden vaak hun eigen inschattingen van het probleem aandragen en bepaalde elementen (zoals het gedrag van betrokkenen) evalueren. Sommige zaken waarover wordt verteld zijn immers zaken die al langer spelen. Het kan ook over zaken gaan die nog zo vers zijn dat het verhaal nog geen einde kent. Teamleden komen bijvoorbeeld binnenlopen nadat ze iemand hebben gearresteerd en ingeboekt. Ze vertellen dan over hetgeen gebeurd is (de melding en hun contact met de betrokkenen) en stellen impliciet of expliciet aan anderen de vraag wat er nu moet gebeuren. In zulke gevallen neemt de aanwezige direct leidinggevende over het algemeen het woord om meer te vragen over de zaak of om aan te geven wat er moet gebeuren.

De inhoud van verhalen wordt aangepast aan het ‘toevallige’ publiek in de

58 Vaak wordt er aan het begin van een verhaal over recente gebeurtenissen door de toehoorders gevraagd of het om een bekende gaat. Ze worden overigens ook wel ‘koppen’ genoemd, omdat hun ‘koppen’ regelmatig in de briefing langskomen.

59 Zo blijven de teamleden op de hoogte van wat anderen hebben meegemaakt en wat er speelt omtrent bekenden.

pantry. De vertellers houden de tussentijdse reacties van de toehoorders scherp in de gaten. Als je in een volle pantry een verhaal vertelt, dan sta je al gauw op te treden voor een publiek. Bij vertellingen in grotere groepen lijken de verhalen vaker te worden aangedikt en het vertellen aan een grote groep leidt er soms ook toe dat de verteller met weidse gebaren delen van het verhaal uitbeeldt. Enige mate van overdrijving, vooral ook van de eigen inbreng in een situatie, lijkt normaal aan de koffietafel. Voorvallen die als grappig worden ervaren worden in geuren en kleuren naverteld. Vaak wordt de manier van praten van de actoren in het verhaal geïmiteerd, zeker als het bekenden zijn. Wat verder opvalt, is dat veel zaken bekend worden verondersteld door de verteller. Iedereen wordt geacht bepaalde afkortingen, plekken in het district, bekenden, collega's en procedures te kennen. Ook wordt er soms gerefereerd aan gebeurtenissen waar iedereen weet van heeft. Aan het schietdrama wordt bijvoorbeeld gerefereerd als 'De Ridderhof'. De gebeurtenissen die samen de Ridderhof vormen hoeven niet te worden naverteld, want iedereen kent ze wel. In die zin lijkt het verhaal van het schaap dat nauwelijks het vertellen waard is, op het verhaal van de Ridderhof dat iedereen wel kent. Beide verhalen worden niet uitgespeld, hoewel er verschillende redenen voor zijn waarom dit niet hoeft.

Gebeurtenissen waarover wordt verteld, worden in het algemeen ook geëvalueerd, bijvoorbeeld met opmerkingen als 'dan ben je toch ook dom als je dat doet' (Observatienotities, 07-06-2012). Vertellers lopen zelf het risico dat anderen commentaar hebben op hun verhaal, hoewel dat niet bij elke verteller evenzeer het geval is (zie ook onder het kopje 'vertelrechten' verderop in dit hoofdstuk). Sommige vertellingen geven aanleiding tot klagen, andere tot collectief vermaak. Regelmatig leiden verhalen tot ironische of sarcastische opmerkingen. Een kort voorbeeld (Observatienotities, 17-11-2011) kan dit illustreren: 'G vraagt aan H of hij straks even op een bepaald adres wil gaan kijken. Er woont een man en die man geeft geen gehoor. Zijn parkieten reageren ook niet als er wordt gebeld. H grijnst: familiedrama.' Over mensen die op een of andere manier misbruikt of verwaarloosd worden door hun omgeving, wordt over het algemeen echter met medelijden verteld. Verhalen worden regelmatig op het niveau van algemeenheden getild ('dat zie je wel vaker') en geven vaak aanleiding tot de formulering van vuistregels ten aanzien van de manier waarop je dingen moet aanpakken ('daar moet je voor oppassen') of van uitzonderingen op zulke regels.

Verhaalreeksen

Een specifiek fenomeen dat keer op keer plaatsvindt aan de koffietafel, is wat ik ‘verhaalreeksen’ wil noemen. Verhaalreeksen ontstaan als een verhaal dat wordt verteld aanleiding geeft tot het vertellen van een tweede verhaal dat op een of andere manier aansluit op het eerste verhaal. Zo ontstaan reeksen van met elkaar verbonden verhalen. Als de aanwezigen in de gaten krijgen dat er een reeks in de maak is, verstommen andere gesprekken die mogelijk aan de gang zijn en helpen de toehoorders als vertellers vaak mee met het vervolgen van de reeks. Verschillende mensen krijgen de gelegenheid om een verhaal toe te voegen, hoewel sommige vertellers zich regelmatig een tweede beurt toe-eigenen voordat anderen aan de beurt zijn geweest. Tijdens het eten of een koffiepauze kunnen zo vijf à zes en soms zelfs meer verhalen achter elkaar worden verteld. De lengte van de reeks is afhankelijk van de vertelkunsten van de aanwezigen en de ervaring waar ze uit kunnen putten. Op een gegeven moment wordt er geen verhaal meer toegevoegd en dat is vaak meteen het eind van een pauze.⁶⁰

Het thema van reeksen verhalen varieert. Vaker voorkomende thema's, die kunnen leiden tot langere reeksen, zijn reanimaties en lijkvindingen. Het thema wordt niet direct zichtbaar, maar ontstaat doordat een tweede en een derde verhaal doorbouwen op het eerste verhaal. Als een eerste verhaal gaat over een bekende, kan een tweede verhaal gaan over diezelfde bekende maar ook over een soortgelijke melding of situatie. Vaak is de introductie

60 Het is niet zo vreemd dat het einde van een reeks vaak het einde van de pauze betekent, want het vertellen van meerdere verhalen neemt meestal redelijk wat tijd in beslag en aan het eind van de reeks hebben de teamleden al weer aardig wat pauze erop zitten. Een voorbeeld van een reeks uit mijn observatieaantekeningen laat zien welke vorm het kan krijgen (6-7-2011): ‘Iets na zessen. We zitten in de pantry met zo’n tien politiemensen. Het is stil. Iedereen zit te eten. Twee lezen en eten tegelijkertijd. De *Autoweek* en het *Leidsch Dagblad*. Dan komt Q binnenlopen. “Dooie boel hier,” merkt hij op. Hij doet een pizza in de oven. Agent tegen Q: “De laatste keer dat ik jou een verhaal vertelde was lachen. We moeten het wel hebben van de oude rotten voor de anekdotes. Er zit wat weinig ervaring hier aan tafel.” Q begint over het verhaal met de fazant. Dat heeft hij kennelijk laatst aan zijn collega vertelt. Dan begint hij aan een ander verhaal: “Weet je nog in de tijd dat we die computers kregen op het bureau? Toen had iedereen het alsmar over computers. Kwamen een stel van die vrouwen binnen, die zeiden: ‘Nou zijn we het zat, kunnen jullie het gewoon weer over seks hebben?’” De mensen rond de tafel lachen. Q is duidelijk een gangmaker. Terwijl de meeste mensen weer aan het werk gaan, bespreekt Q met een vrouwelijke collega een zaak waar ze mee bezig zijn geweest. Ze beginnen met de stand van zaken op het moment. Een vrouw zal worden aangeklaagd voor doodslag op haar dochter. Voor de andere aanwezigen wordt het langzamerhand duidelijk waar het om gaat in de zaak. “Het is een raar

van een vervolghet verhaal de zinsnede ‘wij hadden laatst ook zo’n geval’, gevolgd door iets als ‘we reden door het centrum en toen...’ Vaak, als het niet gaat om een van de bovenstaande thema’s, volgen er maar een of twee gelijksoortige gebeurtenissen. Sommige van die verhalen zijn verhalen van lang geleden.⁶¹ De introductie vergt dan iets meer van de verteller. Soms, als er meerdere ervaren politiemensen aan tafel zitten, wordt een reeks een ‘trip down memory lane’ en wordt het politiewerk van vroeger (en de verschillen

verhaal,” stelt zij. “Hoe vaak kom je dat nou tegen?” Als ook de vrouwelijke collega van tafel is opgestaan, zitten alleen nog drie mannen en ik aan tafel. Twee van hen midden of eind veertig, en Q eind vijftig. We hebben het over oldtimers en over het repareren van nieuwe auto’s. Als Q zit te hannesen met zijn pizza vraagt hij of ik daar ook over zal schrijven. Ik zeg dat ik dat straks in de trein zal doen. Hij vraagt door. Wat interesseert mij nou het meest aan waar zij het over hebben? Ik zeg dat ik de verhalen zoals die van net het interessantst vind. Dan vraagt hij of ik het verhaal van de fazant (waar hij eerder aan refereerde) dan al kende. Ik ontken. Hij begint te vertellen: “Ik rij over de N11 en zie aan de overkant een fazant. Op zijn buik langs de kant van de weg. Ik heb iets met dieren, dus ik ga er bij de volgende afslag af en rijd aan de overkant terug tot ik bij de fazant kom. Die zit er nog steeds en beweegt niet. Dus ik zet mijn motor op de bok en loop op hem af. Ik til hem op. Geen poten die eronderuit komen, maar darmen. Dus ik neem hem mee naar het talud daar vlakbij. Ik leg hem in de wei op zijn zij en haal mijn pistool te voorschijn. Ik richt op zijn hoofd. Hij keek met zijn zwarte oogje mij aan [Q doet de fazant na die naar hem keek met dat ene oogje]. Ik wend mijn gezicht af en schiet. Dat is best even schrikken. Je bent natuurlijk gewend om te schieten met oorbeschermers op, dus het was een behoorlijke knal. Wat blijkt nou? Ik heb misgeschoten! Op zo’n afstand [Q geeft ongeveer 50 centimeter aan met zijn handen]. Nou, toen heb ik hem maar daar gelaten voor de buizerds. Ik denk, wegwezen hier. [...] Het ging er mij niet om om te kunnen schieten in de open lucht. Dat interesseert me helemaal niets. Het ging mij echt om dat beestje.” X vraagt wanneer dat was. “Zo’n drie à vier jaar geleden,” zegt Q. Z neemt vervolgens het woord. Hij vertelt over een eend die op de weg lag te spartelen. Hij en zijn vrouwelijke collega komen daar aan. Zijn collega begint te bellen. Hij pakt een schop en slaat het beest hard op zijn kop. Dat overleeft de eend niet. Zijn collega kijkt hem verschrikt aan. “Wat doe je nou?” Zij bleek dus aan het bellen om te kijken wat ze met de eend konden doen. Z zei daarop, “Doe normaal. Je moet zo’n beest uit zijn lijden verlossen. Die gaat het echt niet meer redden.” X vertelt dat hij een keer in S was. Daar was een gewonde reiger. En zijn collega wilde die gaan redden. Toen had hij tegen zijn collega gezegd: “Ga maar zitten,” en vervolgens de reiger aan hem gegeven. En een puinzooi dat dat beest maakte. Z en Q wisten dat ook wel. Zo’n reiger schijt alles onder. Q vertelt vervolgens over een zwaan die dreigde de weg op te lopen. Hij had de meldster gevraagd om een stropdas of een sjaal. Hij had een sjaal van haar gekregen. Vervolgens was hij naar de zwaan toe gegaan en had zich in zijn (beschermde) hand laten bijten. Toen was hij als bij een verdachte op de zwaan gaan zitten om die onder controle te krijgen. De poten had hij aan elkaar gebonden met de sjaal en zo had hij de zwaan meegenomen in de auto. Het beest deed “gggggggggg” [Q trekt een vertrokken hoofd en maakt het geluid van de eend] en zijn collega schrok zich wild. Q zei nog dat er niets aan de hand was, maar zijn collega reed wel slingerend naar het bureau. Z vertelt dat zijn collega in een bepaalde wijk een keer een kat overreed. Nou, wat een toestand in de wijk. Q reflecteert op de vertelde verhalen: “Ja, dieren en kinderen, altijd extra emotie. Wat je wel niet meemaakt. Maar altijd vinden wij er wel een leuke kant aan.”

met nu) het thema.⁶² Recentere verhalen hebben veel zeggingskracht omdat ze meer gaan over wat politiemensen hier en nu meemaken. Die worden verteld omdat ze goede voorbeelden vormen van het thema dat op tafel is gekomen. Vaak wordt er tussen de verhalen door en met name aan het eind van een reeks een evaluatie gegeven van hetgeen de verhalen laten zien. Aan het eind van een reeks verhalen over problemen met dieren merkte een wijkagent bijvoorbeeld op dat ontmoetingen met dieren en kinderen altijd extra emoties teweegbrengen (Observatienotities, 06-07-2011, zie reeks in noot 60). Een andere keer greep een andere wijkagent de gelegenheid aan om te constateren dat politiemensen altijd in staat zijn om van de meest vervelende situaties de humor in te zien. Dat moet je ook doen om te relativiseren, vertelde hij mij later in een interview (15).

Politiemensen hebben ook niet overal een verhaal over te vertellen. Een voorbeeld uit het veldwerk illustreert dit. Op een van de dagen rijdt de onderzoeker met twee politiemedewerkers door de stad. Een jongen steekt nog vlug over, vlak voor de politieauto. K, die net op tijd weet te remmen, zegt dat hij blij is dat hij aan het opletten was. P zegt: 'Het zou je gebeuren, dat je zo'n kerel voor de auto hebt.' Vervolgens is het stil in de auto. Kennelijk had geen van beiden hier een verhaal bij. Aangezien ze elkaar die middag vaak een verhaal vertelden om iets te illustreren en nu niets zeiden, lijkt het er sterk op dat het aanrijden van de jongen iets was wat ze zich op zich konden voorstellen,

-
- 61 Nog een voorbeeld uit mijn observatienotities: (05-09-2011): 'Ik kom binnen en er zijn bij de pantry al een aantal mensen. Even later komen meer mensen binnen. De briefing begint zo meteen. Twee van de mensen aan tafel hebben het over iemand waar ze gisteren heen moesten. Iemand met psychiatrische problemen. De agente vertelt dat ze het raar vond hoe de arts met hem omging. Die gebruikte allemaal formele taal. En toen vroeg hij de man of hij wilde worden opgenomen. Die zei "nee" en de arts antwoordde meteen van "oké, dan niet". Dat vond ze vreemd. Z vertelt dat hij drie weken geleden ook een gozer had waar ze heen moesten. Een beetje een gabber. Die begon vanaf seconde één meteen al "zo" tegen Z. Niet te geloven. Meteen geboeid. Hij had ook nog een rugzakje om, dus dat boeien moest een beetje daardoorheen. Hier in de cel gezet. Toen kwam de arts, die kijkt een paar seconden naar binnen en zegt meteen "opnemen" (IBS). K: "Ja, bij sommigen is het meteen duidelijk." C begint over een man die dacht dat hij bij de Amerikaanse marine zat. Die kreeg geen IBS. Maar hij was wel in de ophoudkamer aan het wachtlopen. Het gesprek gaat dan over in dienst hebben gezeten en de belevingen in dienst.
- 62 Politieagenten die elkaar tegenkomen op een andere plek (een cursus, een reünie, een afscheid, enzovoort) vertellen elkaar verhalen van vroeger. Hoe het toen was, wat ze meemaakten. Dit gebeurt op eenzelfde manier als bij mensen die samen hebben gestudeerd. Het gaat dan om belevenissen ("Weet je nog die ene keer...") en mensen die men kent ("Weet je nog toen met Jan?").

maar waarvan ze geen idee hadden hoe het verder zou verlopen aangezien ze er geen verhaal over kenden.⁶³

Werkplekken

De werkplekken bevinden zich meer achter in het gebouw (zie figuur 3.1). Vaak is de ruimte helemaal leeg, maar rond de wisseling van de wacht kan het er een drukte van belang zijn. Op de werkplekken doen de leden van het team Alphen-Rijnwoude hun bureauwerk. Het gaat onder andere om het opzoeken en invoeren van gegevens, het schrijven van mutaties, processen-verbaal en bevindingen en het bellen van mensen die bij een melding betrokken zijn geweest. Er vinden veel gesprekken tussen teamleden plaats. Vaak gaan de gesprekken over hoe bepaalde zaken moeten worden behandeld of ingevoerd. Ook vindt er afstemming plaats tussen verschillende teamleden die bijvoorbeeld samen een melding waar ze naartoe zijn geweest in het systeem zetten.

Er worden veel verhalen verteld bij de werkplekken. Met name gedurende de periodes waarin er dubbele bezetting is worden er veel verhalen verteld, vooral ook door de mensen die net in dienst zijn geweest aan de mensen die in dienst gaan. De patronen in het verhalen vertellen zijn overeenkomstig met die in de pantry. Het binnenkomen van mensen in de ruimte, en dan met name mensen die net naar een melding zijn geweest, is vaak aanleiding voor een gesprek en het vertellen van een verhaal. Ook worden er regelmatig meerdere verhalen achter elkaar verteld. Er zijn daarnaast echter duidelijke verschillen met de pantry. Bij de werkplekken is het vertellen van verhalen een onderbreking van werkzaamheden zonder dat de teamleden overgaan tot het houden van een officiële pauze. Meestal wordt het gesprek dan ook kort gehouden of gecombineerd met het uitvoeren van werkzaamheden. Verhalen staan dan ook minder centraal in wat teamleden aan het doen zijn. Regelmatig zijn de werkzaamheden zelf ook een aanleiding voor het vertellen van verhalen. De samenstelling van de groep mensen die bij de werkplekken te vinden is, is anders dan die van de pantry. De afwezigheid van een deel van de mensen met erg veel ervaring – de werkplekken worden over het algemeen bezet door hoofdagen-

63 Een ander voorbeeld (Observatienotities, 17-11-2011): S leest een verhaaltje voor uit het *Leidsch Dagblad*. In Duitsland was een inbreker in een huis binnengedrongen. In het huis was een oppasser met kinderen. Als de kinderen naar beneden komen met hun spaarpot stopt de overvaller zijn wapen weg en gaat ervandoor. S: "Haha, hoe vet is dat?" Niemand zegt meer wat. Kennelijk is er niet heel veel gelijkende ervaring aan de tafel (toch wel zes mensen aan tafel).

ten, agenten en gevorderde studenten en niet door de brigadiers – zorgt er wellicht voor dat er minder stof aanwezig is om over te vertellen. Dat wil zeggen, er zijn minder mensen die kunnen bogen op jarenlange ervaring. Tegelijkertijd lijken de werkplekken een plek met ‘een lage drempel’. Hier kun je makkelijker iets vertellen zonder dat alle aandacht van een grotere groep op je is gericht.⁶⁴

Naast de werkplekken zijn er ook andere plekken op de begane grond waar verhalen worden gedeeld.⁶⁵ De werkplekken van de wijkagenten zijn minder vaak bezet dan de flexplekken voor medewerkers van de noodhulp. Vaak zitten er geen, een of hoogstens twee wijkagenten op de werkplek. De wijkagenten zijn, zoals ik al eerder vermeldde, ook minder zichtbaar door een hoge kast tussen hun werkplekken en de flexplekken (nu zijn er extra kasten bijgeplaatst die de zichtbaarheid nog verder doen afnemen). Hoewel wijkagenten zowel binnen als buiten meer alleen werken, zijn ze wel vaak te vinden in de pantry.⁶⁶ De floor wordt ook meestal door slechts één teamlid bemand. Teamleden die binnenkomen blijven hier vaak wel even hangen om een praatje te maken. Als er meer mensen bij elkaar staan kan dit ertoe leiden dat er een of meerdere verhalen worden verteld.⁶⁷

Briefingruimte

Een context die ook van belang is voor het begrijpen van de rol van verhalen is die van de briefingruimte. De briefing onderscheidt zich van de pauze in de pantry, omdat de interacties in de briefing formeler van aard zijn.⁶⁸ Degene die leiding geeft aan de briefing (de chef van dienst, over het algemeen een

64 Een voorbeeld (Observatienotities, 01-03-2012): ‘Bij de werkplekken vertelt A een kort verhaal over dat ze ergens aankwamen waar iemand agressief was en dat hij het met een grap wist te kalmeren. J reageert: “Was een Marokkaantje laatst, die wilde mij over de zeik hebben, die zegt tegen mij: ‘Die collega van jou, die heeft een homokapsel.’ Ik zeg, dat vind ik ook. Nou, klaar.”’

65 Ik heb deze ruimtes minder uitgebreid geobserveerd dan de pantry en de flexplekken.

66 In de kamer van de CVD's en de seniors, de kamer van de procescoördinatoren en de kamer van de teamleiding worden ook verhalen verteld, maar ook daar zit degene die dienst heeft vaak alleen.

67 Aangezien de teamleden erbij staan heeft dit dan vaak tot gevolg dat verhalen meer worden ondersteund door fysieke optredens.

68 Maar dit onderscheid tussen informele en formele interactie is niet scherp. Het formele dringt met name binnen in de informele sfeer, zoals dat gebeurt aan de koffietafel. Tijdens of na pauzes komen lopende zaken ter sprake en komen meldingen via oortjes binnen waarop meteen moet worden gereageerd. Mensen die pauzeren worden ook door seniors en teamleiding in de pantry gevonden ('Ah, jou zocht ik'). Bij de werkplekken wordt het formele werk vaak afgewisseld met meer informele gesprekken.

brigadier) heeft een presentatie voorbereid met verschillende standaardonderdelen (o.a. voertuigen, personen, nieuws uit de wijken). Ondanks het standaardprotocol en de tijdsdruk is er ruimte voor het informele. Sommige briefers geven bijvoorbeeld humoristisch commentaar op de gebeurtenissen waarover ze rapporteren. Ook de toehoorders leveren regelmatig commentaar op wat ze te horen krijgen.⁶⁹ De meldingen die worden afgelopen krijgen een narratieve structuur en bevatten de basale elementen van een verhaal: gebeurtenissen, setting en actoren. In die zin zijn ze als verhaal te zien. Als we kijken naar de inhoud en de vorm van die verhalen dan zijn die over het algemeen kort, to the point en bedoeld om de aanwezigen op de hoogte te brengen van dingen die spelen of gespeeld hebben. *Wie, wat, waar* heeft gedaan of is overkomen, staat centraal. Maar er is ook aandacht voor het *waarom* van de gebeurtenissen. De intenties van mensen die in aanraking komen met de politiemensen houden politiemensen bezig. Daarnaast wordt er regelmatig aan de aanwezigen gevraagd of zij meer informatie hebben over een melding of zaak die de revue passeert. Dit leidt tot het vertellen van meestal korte verhalen. Als er meerdere mensen in de ruimte zijn die iets kunnen bijdragen aan het verhaal wordt het vaak een coproductie. Tegen het eind van de briefing wordt er nog een kort rondje langs de wijken gemaakt.⁷⁰ De aanwezige wijkagenten hebben meestal wel wat te melden en zijn langer van stof dan de anderen. Zij geven een update aan de groep van wat er in hun wijk speelt.

3.3 In de dienstauto

Als de teamleden van de noodhulp naar buiten gaan is dit meestal in de auto.⁷¹ De noodhulpauto's worden over het algemeen bemand door duo's. In de samenstelling van duo's is enige ruimte voor keuze, die soms wordt aangegrepen door teamleden die het liefst met bepaalde andere teamleden op de auto zitten. De voorkeur lijkt vooral af te hangen van de werkstijl die mogelijke partners eropna houden. 'Doorpakkers' zitten graag met andere 'doorpakkers' op de auto (zie meer over werkstijlen in hoofdstuk 5).⁷² De routes die de noodhulpauto's afleggen hangt af van mogelijke meldingen waarmee het bureau wordt verlaten

69 Veelal gaat het in de briefings ook over bekenden van de politie en dat wat er met bekenden gebeurt, ontlokt vaak een evaluatie aan teamleden.

70 Ten slotte kunnen de aanwezige teamleden zelf ook nog dingen aandragen waarvan ze vinden dat anderen ze moeten weten.

71 In de zomer gaan er ook bikers naar buiten en zitten teamleden op het water. Het hele jaar door zijn er ook teamleden op motoren actief.

of die onderweg aan de auto worden toebedeeld. Ook zijn er regelmatig opdrachten die de direct leidinggevende aan de noodhulp meegeeft.⁷³ Als teamleden zonder expliciete opdracht het terrein verlaten hebben, benoemen ze dit als ‘een rondje doen’ of ‘buiten spelen’. Er zijn enkele plekken waar de noodhulp regelmatig langsrijdt om een controle uit te voeren, zoals een afgelegen parkeerplaats. Buiten meldingen, opdrachten en het bekijken van bepaalde plekken om hangt de route af van de mensen die op de auto zitten. Dit betekent een behoorlijke beleidsvrijheid. Duo’s overleggen vaak ook even wie er rijdt en waar ze heen zullen rijden. De auto wordt zelden ergens geparkeerd om met de voet verder te gaan. Zo ervaren de teamleden van de noodhulp de stad en het gebied voor een groot deel van achter de autoruit, zoals Moskos (2008) ook al opmerkte over het politiewerk in Baltimore.

In de auto vinden veel gesprekken plaats. Die variëren qua onderwerp en lengte zoals gesprekken dat ook aan de koffietafel doen. De levendigheid lijkt daarbij met name af te hangen van de vraag hoe goed de klik is tussen de teamleden in de auto. Ook het privéleven van de teamleden kan onderwerp van gesprek zijn. Studenten en hun mentor, die vaak samen in de auto zitten, hebben het veel over de aanpak van bepaalde meldingen. Aan het begin van de dienst wordt er regelmatig bijgepraat over wat de beide teamleden de afgelopen tijd hebben meegemaakt. Politie mensen in de noodhulp praten elkaar, zo lijkt het, constant bij over voorvallen die vermeldenswaardig zijn. Zoals een hoofdagent en een brigadier, die net samen in de auto waren gestapt aan het begin van een nachtdienst (Observatienotities, 03-07-2010).

B: ‘Er zijn de laatste tijd veel heftige meldingen geweest.’

H: ‘Nou! Gaat maar net goed. Zoals met Fred en Kees. Die hadden eigenlijk een andere dienst.’

B: ‘Ja, waren net terug’ [op het bureau toen er een heftige melding binnenkwam].

H: ‘Ja, omschakelen.’

B: ‘En dan had je Henk met de kraak.’

H: ‘Dat had ik niet meegekregen. Wanneer was dat?’

B: ‘De dag erna.’

72 Meerdere teamleden gaven aan dat ze rekening houden met wie ze op de auto zitten bij het al dan niet inzetten van een actie richting een wetsovertreder of een lastige burger. Als er iets gebeurt wil je graag iemand naast je hebben waar je op kunt vertrouwen.

73 In de vorm van ‘o.f.’jes’, wat staat voor opdrachtformuliertjes.

Er worden hetzelfde type vragen gesteld als aan de koffietafel: ‘Hoe zat het precies met...?’ Het grote verschil met de volle koffietafel is dat het vertellen van verhalen minder een publiek optreden is. De vertelbaarheidsgrens ligt over het algemeen ook lager dan aan de koffietafel. Een voorbeeld van een verhaal in de auto gaat over iemand die zoek is en die de teamleden op de auto waarin ik meerijs proberen te vinden.

‘Er is een melding gekomen over een bekende die uit een gesloten inrichting is weggelopen. Spring met G en A in de auto. A zegt dat als de bekende naast mij komt te zitten ik zo mijn notitieblokje vol heb.
 G: “Mooie vent. Lult je de oren van je kop.” Hij kan heel hard lopen. En fietsen. Een keer was hij weg met zijn fiets. Toen hadden ze hem gevonden en zouden twee bikers hem weer naar huis brengen. Hij reed ze er helemaal uit op zijn krotfietsje met drie slagen in het wiel. “Ik heb geen zin om zo achter hem aan te moeten rennen,” zegt G.
 A: “Heb je dat wel eens gedaan dan?”
 G: “Nee, maar die vent heeft ADHD in het kwadraat.”’

Verhalen kunnen in de auto ‘kleiner’ zijn dan aan een volle koffietafel. In feite functioneert de auto soms als een backstage van de backstage. Waar vertellers in de pantry regelmatig te maken hebben met commentaar op de rol die zij zelf spelen in een verhaal, is dit in de auto meestal afwezig. Zodra er een derde of vierde teamlid aanwezig is kan de dynamiek van een gesprek al snel veranderen in die van de pantry, wat je merkt als je met een iets grotere groep in een fietsenbus zit.

Verhalenlandschap

Verhalen worden regelmatig onderbroken doordat de teamleden zich laten afleiden door iets wat op straat gebeurt, door een melding die ze krijgen of door andere communicatie op de mob (de portofoon in de auto). De draad van het verhaal wordt na de tussenkomst van iets dat belangrijker is meestal weer opgepikt. Dergelijke onderbrekingen van wat teamleden aan het doen zijn, leveren vaak juist ook een aanleiding voor het vertellen van een verhaal. Een zeer specifieke manier waarop verhalen worden getriggerd, is een plek waar teamleden langsrijden. Op vele plekken in het gebied waar het team werkzaam is hebben de teamleden dingen beleefd. En veel van die gebeurtenissen worden door teamleden onthouden en in de auto of op het bureau gedeeld. In een groot gedeelte

van de interviews met teamleden heb ik het over dit fenomeen gehad. Sommige teamleden blijken erg veel te onthouden en ook overal aan gebeurtenissen te worden herinnerd, terwijl dit bij andere teamleden minder het geval is. Tijdens het rondrijden worden verhalen verteld over belevenissen op bepaalde plekken.⁷⁴ In feite zou je kunnen spreken van een ‘verhalenlandschap’ waar de teamleden doorheen rijden. In sommige wijken en in verreweg de meeste stukken van het buitengebied gebeurt nooit wat, terwijl andere plekken regelmatig door teamleden zijn bezocht. Het landschap krijgt door meldingen een grote hoeveelheid gemarkeerde punten. Een van de teamleden (interview 24) vertelde mij over een dodelijke aanrijding van een oude vrouw vlak bij het huis waar zij zelf even daarvoor was komen wonen. Als zij van een bepaalde kant komt aanrijden dan ziet ze vaak de schoentjes van de aangereden vrouw nog staan.⁷⁵ Een vertelling leidt ook vaak weer tot vertellingen over soortgelijke gebeurtenissen waardoor er korte en langere verhalenreeksen ontstaan. Een van de keren dat ik meereed merkte een van de teamleden op dat er in een huis waar we langsreden een lijk in de badkuip was gevonden. Het teamlid en haar collega gingen vervolgens over op het vertellen over de lijken waar ze in hun loonbaan mee in aanraking waren gekomen totdat we weer bij het bureau aankwamen.⁷⁶

74 Vaak spelen bepaalde bekenden van het team hier ook weer een rol in.

75 Interview 20: ‘Dat is wel grappig, als ik dan met m’n vriend door Alphen rij, hebben we dat overal wel. Sommige incidenten blijven je bij en sommige niet. En dat heb ik ook als ik in Utrecht rijd. Ik weet ook nog precies waar ik liep toen ik voor de eerste keer uitgescholden werd. In m’n uniform.’ (Dit verhaal is opgenomen in hoofdstuk 5). Een ander vertelde hetzelfde over Gouda (interview 22, regel 997 e.v.). Er zijn ook plekken in het gebied waar het team regelmatig heeft moeten optreden, zoals ‘de bult’ waar Alphenaren bijeenkomen na voetbalwedstrijden van het Nederlands elftal. Het verhaal dat daarbij hoort, is dat er aan het begin van het millennium gewelddadige confrontaties zijn geweest tussen een groep supporters en de politie. De ME is destijds ingezet. Sindsdien zijn er altijd politiemensen aanwezig, hoewel het niet meer tot gewelddadige confrontaties is gekomen. Ook in de tijd zijn markeringen te vinden. Sommige teamleden hebben bijvoorbeeld zware incidenten gehad op hun verjaardag, waardoor ze hen zijn bijgebleven (15, 2).

76 In de studie van de politie is de verdeling van mensen en problemen over de ruimte van oudsher een belangrijk onderwerp. Een belangrijk onderdeel van het werk van politiemensen in verpauperde wijken waar Bittner (1967) onderzoek deed, is het leren kennen van het gebied waar men werkt en de mensen die er wonen. Het belang van territoriale kennis – ook wel lokale kennis genoemd – voor politiemensen die in een bepaald beperkt gebied opereren, is later nog vele malen bevestigd (Van Maanen 1974: 56 e.v.; Rubinstein 1973: 217; Holdaway 1983: 39; Herbert 1998). Vroege politiestudies waren met name geïnte-

Vertelrechten

Het vertellen van verhalen gebeurt door bijna alle teamleden, maar niet iedereen heeft evenveel informele en formele ‘rechten’ om verhalen te vertellen. Inzicht in deze verhoudingen vertelt ons iets belangrijks over de rol van verhalen en vertellingen bij de politie. In de pantry, zeker als er een groep teamleden aanwezig is, is een hiërarchie te ontwaren. Niet iedereen is gelijkwaardig als het aankomt op het vertellen van verhalen en het commentaar leveren op verhalen. De status van een teamlid wordt ontleend aan verschillende aspecten. Een rol spelen senioriteit (met name in ervaring) en het in staat zijn om dingen levendig te verwoorden en ad rem te reageren. Als je een leidinggevende rol hebt, is het geven van commentaar op gebeurtenissen en vragen naar aanvullende details ‘natuurlijk’ gedrag. Ook is het makkelijker om mee te doen aan een gesprek en om zelf een verhaal in te brengen als je veel dingen hebt meegemaakt. Wie al dertig jaar meedraait kan putten uit een schier oneindige hoeveelheid ervaringen. Sommige teamleden hebben dat echter niet nodig. Zij zijn in staat om erg levendig te vertellen en al bij binnenkomst de aandacht op te eisen zonder dat iemand ze iets gevraagd heeft. Vaak zijn dezelfde teamleden in staat om het alledaagse zo te verwoorden dat iedereen naar hen luistert en niemand de vertelbaarheid van wat ze horen in twijfel trekt. In die zin is vertelbaarheid niet geheel afhankelijk van de aard van de gebeurtenis maar ook van de vertelkunst van de verteller. Het plaatsen van evaluerende opmerkingen is ook iets dat de een beter beheerst dan de ander, in de zin dat sommige teamleden in staat zijn om de aanwezigen met één opmerking aan het lachen te krijgen of om het vertelde in het kort en met instemming van de verteller en toehoorders te duiden. Verworven vertelrechten zou je kunnen bestempelen als een vorm van informeel leiderschap, aangezien de betekenis van gebeurtenissen en van de rol van politiemensen in belangrijke mate door verhalen en evaluaties wordt bepaald. De vaardigheid in het vertellen van verhalen en het commentaar leveren op vertelde verhalen is overigens ook iets dat groeit en waar studenten zich in trainen.

resseerd in de noodzaak die politiemensen voelen de controle over een bepaald territorium te hebben, en stelden dat er van een politieagent wordt verwacht dat hij zich niet bemoeit met andermans territorium (Rubinstein 1973; Reuss-Ianni & Ianni 1983: 266-69). Voor de nodige controle is het van belang dat er voldoende kennis aanwezig is of kan worden gegenereerd om die controle te waarborgen. Je moet er immers op een of andere manier achter zien te komen waar wanorde en gevaar schuilten. Het niet alleen kennen, maar ook gekend worden, is uiteraard later ook een leidend principe geworden voor het werk van de wijkagent.

De verhoudingen die gelden in de volle pantry gelden in mindere mate in een lege pantry en bij de werkplekken. Hier wordt het feitelijk iedereen toegestaan om verhalen te vertellen. In de auto geldt dit evenzeer, hoewel de senioriteit en ervaring in acht worden genomen. Uiteindelijk echter wordt het vertellen van verhalen onderbroken door werk. Met name het binnenkomen van een melding onderbreekt het vertellen. Hoewel sommige meldingen in eerste instantie slechts worden aangehoord en het gesprek wordt afgemaakt voordat er wordt besloten wie er met de melding aan de slag gaat, gaan urgente meldingen voor alles. In de formele context van de briefing is de briefier zowel degene die het meest vertelt als degene die anderen in staat stelt om iets te vertellen. De briefier heeft over een aantal meldingen maar beperkte informatie en is daardoor aangewezen op aanvullingen en uitweidingen van de teamleden. Aanwezige leden van de teamleiding maken soms ook van de gelegenheid gebruik om mededelingen te doen of het team te bevragen over bepaalde zaken. De wijkagenten ten slotte kunnen in al deze contexten bogen op veel kennis van de mensen en de situaties waarover wordt gesproken. Dit geeft hen vaak het recht om erover (mee) te praten. Deze informele en formele rechten waar teamleden aanspraak op kunnen maken, bepalen uiteindelijk echter niet het patroon van het vertellen, omdat niet iedereen in dezelfde mate geneigd is om verhalen te vertellen en zich in gesprekken te mengen.

3.4 Interviews

Nu diverse reguliere contexten zijn bekeken waarin verhalen worden verteld is het tijd om te kijken naar contexten waar politiemensen zich weinig in bewegen. Om te beginnen het interview, wat meer een praktijk is dan dat er per definitie een bepaalde fysieke ruimte aan gekoppeld is. Het is vrij ongebruikelijk om interviews zelf als onderwerp van onderzoek te beschouwen. Toch is er een goede reden om het interview hier als context te benaderen. Het zorgt er namelijk voor dat we beter kunnen begrijpen wat een context doet met de verhalen die verteld worden. Niet alleen is de context van een interview er een waar politiemensen zelden in terechtkomen, het is tegelijkertijd ook een context waarin door de tijd heen veel politieverhalen zijn opgetekend. Normaliter wordt het materiaal dat in een interview wordt gegenereerd als een weerspiegeling van feitelijke gebeurtenissen of als de afspiegeling van belevingen van geïnterviewden beschouwd (Silverman 2006). Hier wordt een poging gedaan om verder te

komen, door ook aandacht te besteden aan de rol en het effect van de interview-context. In het volgende hoofdstuk toon en bespreek ik verhalen uit interviews.

De in totaal 26 interviews (voor een overzicht, zie tabel B1 in de bijlage) met teamleden zijn allemaal afgenomen in het gebouw van District 3, waar ook de observaties plaatsvonden. Meestal zaten we in de briefingruimte omdat je daar vrij ongestoord een gesprek kunt voeren.⁷⁷ In de interviews werd de rolverdeling tussen mij en de onderzochten deels omgedraaid. Hoewel het werk van de politiemensen net als in de observaties centraal stond, had ik nu het initiatief en bepaalde ik voor een groot deel in welke richting het gesprek zou moeten gaan. Met behulp van mijn jarenlange ervaring met het houden van interviews probeerde ik een sfeer te creëren waarin de teamleden zich op hun gemak voelden.⁷⁸ Op deze manier ontstaat een nieuw soort backstage (het interview) waar kan worden gereflecteerd op het werk zonder dat hier directe gevolgen aan zitten voor de betrokkene. Tegelijkertijd was het interview net als de auto ook een backstage voor een backstage (de koffietafel) op het moment dat ik het gesprek richting het team stuurde.⁷⁹

In de interviews die voor dit onderzoek zijn gehouden zijn veel verhalen verteld. Gemiddeld ongeveer 11,5 verhalen per interview. Dit mag niet echt een verrassing heten, aangezien het optekenen van verhalen een belangrijk doel was van de interviews. Tegelijkertijd kan geconstateerd worden dat het gemiddelde hoger ligt dan bij andere onderzoeken. Ter vergelijking, de 126 interviews die Gabriel (2000: 143) door de jaren heen deed bij vijf verschillende organisaties, leverden slechts 404 verhalen op. Dit zou goed kunnen liggen aan het feit dat politiemensen veel horen en meemaken en veel vertellen over wat ze horen en meemaken. Maar Fords onderzoek (2003) naar politieverhalen leverde ‘slechts’ 269 verhalen op in 89 interviews. Desalniettemin varieert het aantal verhalen dat de teamleden vertelden per persoon. De een is een levendige verteller die zich bijna elke gebeurtenis lijkt te herinneren en voor de ander lijkt bijna alles op elkaar. De hoeveelheid verhalen en de variëteit tussen vertellers mag politiemensen zelf en buitenstaanders die een tijdje op de werkvloer hebben geobserveerd uiteraard niet verbazen (zie vorig hoofdstuk). De uitschieter aan de

77 Veel interviews werden gehouden in de periode tussen twee en vier uur 's middags wanneer er dubbele diensten waren.

78 Een voordeel van interviews als onderdeel van etnografisch veldwerk is dat de geïnterviewden al aan je hebben kunnen ‘wennen’ voordat het interview plaatsvindt, waardoor ze makkelijker met je praten. Dit lijkt in de meeste gevallen te zijn gelukt.

79 Dat wil overigens niet zeggen dat politiemensen mij meer in vertrouwen namen dan hun collega's, maar zoals dat gaat in goede interviews krijg je af en toe dingen te horen die verder niet voor andermans oren bestemd zijn.

bovenkant was een hoofdagent die maar liefst 22 verhalen vertelde. Dit is overigens deels te verklaren door een verschil in lengte van de interviews (het interview met 22 verhalen duurde bijna twee uur), maar de lengte van de interviews was zelf weer ook het gevolg van al dan niet 'uitgepraat' zijn.

Mensen die zich geen dingen herinneren ga je uiteraard niet proberen vast te houden en al helemaal niet als ze goed getraind en bewapend zijn. Een tweede hoofdagent, met ongeveer evenveel jaren ervaring, en een brigadier met meer ervaring, vertelden mij maar vijf verhalen.⁸⁰ Daar moet bij worden aangetekend dat een redelijk groot aantal verhalen in enkele zinnen werd verteld (ik vroeg er meestal op door als teamleden het erg kort hielden), terwijl er ook verhalen waren die uitgetypt enkele A4'tjes omvatten. Wat de meeste mensen zich in interviews blijken te herinneren, zijn eerste keren. Vervolgens kunnen we constateren dat er een duidelijk verschil is tussen de gebeurtenissen waar politiemensen over praten in bepaalde contexten en de gebeurtenissen die ze zich kunnen herinneren. Sommige zaken houden politiemensen eerder bij zich, ook al hebben deze een onuitwisbare indruk op hen gemaakt. In het volgende hoofdstuk zullen we dieper ingaan op het type gebeurtenissen en het politiewerk dat hiermee gemoeid is. Voor nu is het van belang te constateren dat interviews een context kunnen creëren waarin het vertellen over dergelijke gebeurtenissen plaatsvindt. Toen ik in een interview (13) vroeg naar hetgeen een politieman door de jaren heen was bijgebleven, antwoordde hij:

'Ja, wat blijft je bij? Wat schiet je dan te binnen? Ja... Een dodelijke aanrijding blijft hangen. Een jongen die een verkeerde beweging maakt met zijn bromfiets, op een paaltje duikt met zijn borst en die onder je handen gewoon wegvalt, dat blijft je bij. Reanimatie van een baby'tje, gelukkig redt hij het, maar dat blijft je bij. Een aanrijding waarbij iemand bekneld zit in zijn auto, waarbij zijn hoofd bekneld zit tussen de deurstijl en een deur en zo ligt te liggen, zoiets blijft je bij. Een verhänging heb ik een aantal keren gehad. Ja, dat soort dingen, die maak je mee natuurlijk in je werk en die blijven je bij.'

80 Het interview met de districtschef bevatte slechts twee verhalen, maar dit was te wijten aan het feit dat dit interview werd onderbroken.

Het is dus juist het ernstige menselijk leed dat het sterkst blijft hangen, maar dat is zeker geen dagelijks gespreksonderwerp in de werkcontexten die hiervoor werden behandeld. Niet ieder teamlid dat ik sprak kon zich overigens evenveel herinneren. Sommige teamleden die ik in interviews vroeg naar belevenissen konden nauwelijks iets bedenken, terwijl ze kort daarvoor of daarna zonder moeite meededen met het neerzetten van een verhalenreeks aan de koffietafel. In de context van een interview speelt ook nog iets anders mee, zo werd mij door de tijd heen duidelijk. Mensen die geïnterviewd worden, lijken de verwachting te koesteren dat wat ze vertellen ertoe moet doen. Ze vertellen niet meteen over het alledaagse omdat ze de verwachting hebben dat de interviewer wil horen over bijzondere situaties of algemene patronen. De vertelbaarheid van het alledaagse ligt dan dus laag. De interviewer kan daar iets aan doen door aan te geven dat hij ook geïnteresseerd is in dingen die minder opvallend zijn of dingen die zich recent hebben afgespeeld (en waarvan daarom de vertelbaarheid op zich hoger ligt). Vaak ook, zo zagen we al, worden meer alledaagse verhalen getriggerd door andere verhalen. Het blijkt dus dat zowel de verwachting als ook hetgeen de interviewer aanreikt het interviewgesprek in een bepaalde richting duwt en niet in een andere.⁸¹

Wat veel verhalen zoals ze worden verteld in interviews interessant maakt, is dat de vertellers de ruimte krijgen en nemen om verhalen rustig te vertellen. De meeste verhalen werden, regelmatig op aandringen van de interviewer, uitgebreid verteld. Er waren geen collega's die druk uitoefenden om de vertelling tot de kern te beperken of die de vertelling halverwege onderbraken. Ook de neiging om incidenten aan te dikken en karikaturen te maken van mensen neemt af in een interview. Zelden ook werd een interview onderbroken doordat er een melding binnenkwam. Begin, midden, einde, plot, boodschap en evaluatie werden vaak ook zonder aandringen gegeven. Hiermee krijgt de toehoorder ook gelegenheid om te leren over de details van het vak en de beleving van politiemensen. Op deze manier wordt het politiewerk beschreven op een voor leken toegankelijke wijze.⁸²

81 In een latere fase van de interviews kwam ik erachter dat het triggeren van vertellingen wellicht beter was gegaan als ik concrete, recente voorbeelden had gebruikt van bepaald types situaties of gebeurtenissen. Tegelijkertijd was ik dan niet in staat geweest om erachter te komen wat 'normale' interviews (vraag-antwoord i.p.v. voorbeeld 1-voorbeeld 2) teweegbrengen.

3.5 Gesprekken met districtsleiding en BOT-gesprekken

De gesprekken tussen districtsleiding en studenten, die worden gevoerd aan het einde van de periode dat studenten ‘op het team’ hebben gezeten, vormen ook een context waarin verhalen worden verteld. Laten we even kijken naar een verhaal uit een van die gesprekken (Observatienotities, 05-07-2010).

Trillende benen

‘Ik had een vroege dienst. Na de lunch moesten we ineens snel bij elkaar komen. We kregen een korte briefing. Er was een man die een vuurwapen zou hebben. We waren met z’n vijven verdeeld over drie auto’s. We zijn op drie verschillende plekken gaan staan. We stonden al een tijdje te posten, maar er kwam niets langs. Toen zijn we teruggereden. We kregen maar weinig info. We zijn naar een adres gereden dat we kregen. We hadden onze vesten uitgedaan om niet te veel op te vallen. Zien we de man ineens rijden. Ik deed snel mijn vest aan. We zijn even gestopt zodat de ander ook zijn vest aan kon doen. We hebben doorgegeven dat we erachteraan gingen en hebben radiostilte aangevraagd. Met de drie auto’s hebben we gevolgd. We hebben de procedure gevolgd. Bij het spoor hebben we de man een stopteken gegeven. Je stapt dan uit de auto en trekt je wapen. Dat is wel heel apart. Als je op de schietbaan staat... Je hebt toch je vuurwapen op een persoon gericht. Mijn benen trilden heel erg. Ik had het wapen wel heel goed vast. Ik weet nu hoe mijn lichaam reageert. Hoop niet dat dat altijd zo zal blijven... Hij deed niets, maar je weet maar nooit. We hebben hem gefouilleerd. Hij had niets bij zich. Hij had het vuurwapen misschien op het adres laten liggen. We hadden te weinig om het huis te kunnen doorzoeken. Dat was wel jammer. (...) Ja, dat was mijn verhaal.’

82 Tegelijkertijd is het natuurlijk nog steeds een verwoorde ervaring en daarmee per definitie niet hetzelfde als de ervaring zelf. Daarnaast ontbreekt het op schrift gezette verhalen aan levendigheid in vergelijking met de vertelling. Interviews stellen ten slotte ook in staat om meer te weten te komen over de relatie tussen politiemensen en de manier waarop ze naar politiewerk kijken. Sommige politiemensen thematiseren en theoretiseren graag en in een interview kunnen verhalen illustraties worden van een bepaalde manier van kijken. Zoals eerder vermeld stelde een van de geïnterviewden dat hij altijd probeert de ironie van dingen in te zien en dat dit hem in staat stelt om met vervelende dingen om te gaan. Hij illustreerde dit in diverse gevallen door het interview heen.

Gesprekken tussen districtsleiding en studenten bieden een omgeving waarin ‘eerste keren’ zoals hierboven kunnen worden besproken. Het is zeker niet zo dat studenten voor de eerste keer over hun eerste keren praten als ze tegenover de districtsleiding zitten, maar het vertellen over ervaringen in een dergelijk verband en het in een grotere groep reflecteren daarop is wel iets nieuws. De invloed van Jaco van Hoorn, wiens schrijfwerk over verhalen bij de politie al eerder in dit boek aan bod kwam (Van Hoorn 2010), moet hier worden vermeld. Jaco van Hoorn voerde als chef van District 3 van Hollands Midden reeds het type gesprek waar we het hier over hebben. Hij was er in die gesprekken steeds op uit om jonge politiemensen hun verhaal te laten vertellen.

Je merkt dat er een verschil is tussen de manier waarop twee leden van de huidige districtsleiding de gesprekken voeren. Beiden vragen naar wat de studenten hebben meegemaakt. Beiden benadrukken daarnaast dat het geen heftige dingen hoeven te zijn. Het mogen ook andere zaken zijn die hen zijn bijgebleven. Beide leidinggevendens bespreken vervolgens met de studenten diverse aspecten van een incident en gaan op zoek naar de beleving van de betrokken studenten. Waar de eerste leidinggevende als ware hij een professionele interviewer probeert te zwijgen als er niet meteen een verhaal wordt verteld, geeft de ander sneller aan dat het niet noodzakelijk is om iets te vertellen. Gesprekken bij de eerste leidinggevende leveren dan eerder verhalen op dan bij de tweede leidinggevende.

Hoewel het, op basis van de observaties op de werkvloer, haast onvermijdelijk is te constateren dat iedere politieagent in staat is om verhalen te vertellen, is het nog steeds afhankelijk van de context hoeveel en welke verhalen er ook daadwerkelijk verteld worden. Waarschijnlijk met het oog op de status van de gesprekspartner en als gevolg van het feit dat de gesprekken maar af en toe plaatsvinden, lijken alledaagse gebeurtenissen voor veel studenten niet het vertellen waard. Het kan ook zo zijn dat onervaren politiemensen nog niet in staat zijn het bijzondere in het kleine te herkennen, of het lef hebben om in een grote groep aandacht te vragen.

Een fenomeen dat sinds de tweede helft van de jaren negentig van de vorige eeuw is geïntroduceerd, is het voeren van zogenaamde ‘BOT-gesprekken’. Nadat politiemensen naar een ernstige melding toe zijn geweest staan leden van het Bedrijfsopvangteam (BOT) paraat om een eerste opvang te verzorgen.⁸³ Het contact kan face-to-face zijn, maar het kan ook gaan om een telefoongesprek. Bij een BOT-gesprek gaat het in tegenstelling tot de koffietafelgesprekken niet om de uitwisseling van verhalen. Het gaat erom dat politiemensen ‘hun verhaal’

kwijt kunnen bij een collega. De werkwijze van het BOT is overigens door de tijd heen aangescherpt. Het idee van een BOT-gesprek is om te beginnen bij het begin van de dienst of van de werkdag, omdat dit van invloed kan zijn op hoe een incident is ervaren. Zo krijgen politiemensen die iets heftigs hebben meegemaakt de ruimte om hun verhaal kwijt te kunnen. Een duidelijke beleidswijziging heeft overigens plaatsgevonden toen men erachter kwam dat het voor de verwerking van schokkende incidenten beter is om niet direct door te vragen op de emotionele beleving van medewerkers.⁸⁴

Vroeger, zo gaven meerdere ervaren teamleden aan, werden incidenten vaak nabesproken op het team, met een kop koffie of wellicht na de dienst met een drankje erbij (zie bijvoorbeeld interview 19). Vroeger vertelden collega's over 'hun dodelijke aanrijding met alle ins and outs. En zo ging iedereen weer, elke keer, in dat stukje verwerking. Want die verhalen kwamen stevast boven tafel' (interview 24). Maar vervelende ervaringen werden vaak ook weggelachen (interview 20). Het was *not done* om je emoties te tonen.⁸⁵ Daar is, zo gaven een aantal teamleden die al een tijd meegaan aan, mede dankzij het BOT wel degelijk iets in veranderd. Sommige teamleden stelden in interviews ook vragen bij de effectiviteit van het BOT.⁸⁶ Eén teamlid had bijvoorbeeld het gevoel dat BOT-medewerkers blij waren als je zei dat het goed met je ging en niet doorvroegen. Een ander gaf het voorbeeld van een keer dat de teamleiding *en plein public* vroeg of er iemand nog BOT nodig had. Niemand steekt dan zijn hand op. Anderen stelden dat je in ieder geval je ervaringen het liefst deelt met mensen op je eigen team. Die kennen en begrijpen je het best.⁸⁷

83 Zulke structuren bestaan ook bij andere organisaties die te maken hebben met ernstig menselijk leed, zoals de medewerkers van de Nederlandse Spoorwegen (Fase 2010).

84 Het verschil tussen bevindingen die een agent op papier moet zetten of in de debriefing meedeelt, en de beleving van een gebeurtenis zoals hij/zij die vertelt aan een collega, wordt daarmee misschien onduidelijker. Het belangrijkste verschil zit in de ruimte die er in het tweede gesprek zit om het eigen perspectief in te brengen en niet aan de technische, zakelijke criteria van het eerste type verslag te hoeven voldoen (interview 22).

85 Een van de teamleden gaf overigens wel aan dat je collega's die het zwaar hadden in de gaten hield (interview 19).

86 Opgemerkt moet worden dat er met een beperkt aantal mensen over het BOT is gesproken: teamleden die wel en teamleden die niet actief zijn geweest in het BOT. Ik heb geen BOT-gesprekken bijgewoond. Wat ik hier wil doen is het fenomeen plaatsen binnen een groter geheel van informele en meer formele contexten waarbinnen verhalen worden verteld. Uitgebreider onderzoek zal observaties die hier worden gedaan moeten staven. Onderzoek naar werkgerelateerde debriefing na ernstige incidenten bij de Nederlandse politie wees uit dat zulke sessies gewaardeerd worden, maar niet tot betere psychologische verwerking – met name het voorkomen van posttraumatische stress-symptomen – leiden (Carlier e.a. 2000).

87 Laatste paragraaf op basis van o.a. interviews 4, 15 en 23.

3.6 Verhalende bijeenkomsten

Tijdens het onderzoek heb ik diverse bijeenkomsten bezocht waar politieverhalen werden verteld. Het betrof drie bijeenkomsten van Hollands Midden Exclusief, twee themadagen over politieverhalen georganiseerd door het Netwerk voor Innovatie en Kwaliteit (NIK) – een in 2010 ('Sterke schouders') en een in 2012 ('Blauwe power') – en een drietal sessies naar aanleiding van het schietdrama in Alphen aan den Rijn. Hollands Midden Exclusief was een serie bijeenkomsten waarin, in de woorden van Jaco van Hoorn, politiemensen 'gewoon met elkaar beleven wat het bijzondere aan [hun] werk is en hoe collega's daarin acteren...' (interview, 22-07-2012). De bedoeling is dat er in de sessies ook een gedeelde beroepstrots ontstaat.⁸⁸ Twee sessies van Hollands Midden Exclusief en de sessies tijdens de NIK-dagen behandelden een bepaald incident met grote impact, waarbij verschillende betrokkenen werden uitgenodigd om hun verhaal te doen. Deze opzet zorgt ervoor dat de kijk op een incident breed wordt gemaakt. Je kijkt ernaar vanuit verschillende hoeken. De eerste bijeenkomst van Hollands Midden Exclusief ging over een incident dat jaren geleden had plaatsgevonden, maar waarvan de nasleep nog maar net was afgelopen. De tweede bijeenkomst ging over het schietdrama in Alphen op 9 april 2011. Het bijzondere aan de tweede bijeenkomst was dat ook een slachtoffer en een familielid van de dader aan het woord kwamen. Daardoor werd het perspectief op de gebeurtenissen verder verbreed. Deze sessies illustreerden dat verschillende betrokkenen, ook al komen ze schijnbaar op dezelfde manier in aanraking met een situatie, een incident op een totaal andere manier kunnen beleven. Deze les werd met name helder in een sessie naar aanleiding van de strandrellen in Hoek van Holland, waar twee politiemensen hun verhaal deden. Voor de ene, die de paardenbrigade had aangestuurd die de hooligans had verdreven, was het welhaast een heldenverhaal uit een jongensboek. Voor de ander was het een verhaal waarin de hoofdrolspeler met de schrik vrijkomt en zich eerder slachtoffer dan held voelt (zie ook Van Iersel 2010, waarin deze twee verhalen zijn opgenomen, en het interviewboek van Murakami (2001) over de gasaanvallen in Tokio). Tijdens een derde bijeenkomst van Hollands Midden Exclusief die ik heb bijgewoond vertelden politiemensen aan jongeren in Alphen aan den Rijn over politiewerk. Verschillende teamleden kwamen hierbij aan het woord. Ook werden er filmpjes vertoond die door middel van de camera op de helm van een motoragent waren gemaakt. Een groot deel van de avond werd in beslag

88 De opkomst bij de Hollands Midden Exclusief bijeenkomsten door de jaren heen schat Jaco van Hoorn tussen de 175 en 225.

genomen door het persoonlijke verhaal van een teamlid dat enkele jaren daarvoor een oud-klasgenoot vond die voor een trein was gesprongen. Hoewel de avond als geheel de jongeren inzicht gaf in het werk van politiemensen, hielp deze laatste vertelling de verteller ook in het verwerkingsproces. Het vertellen van je verhaal aan een grote groep kan namelijk een helende werking hebben.

Tijdens de bijeenkomsten naar aanleiding van het schietincident in Alphen – naast de bijeenkomst die in het kader van Hollands Midden Exclusief aan dit thema werd gewijd – werd in diverse vormen verteld over de gebeurtenissen. Op alle drie de bijeenkomsten werd een minutieuze analyse gepresenteerd van de gebeurtenissen op 9 april. Het verhaal als rapportage en analyse kwam hier uiteraard terug. Ook een profielschets van de dader die werd gepresenteerd bevatte narratieve aspecten. Vervolgens vertelden de betrokken districtschef Krishna Taneja en het hoofd van de recherche op korpsniveau Arthur van Baaren op twee van de bijeenkomsten hun persoonlijke en professionele verhaal. Hun verhalen lieten zien wat het werk van hen eiste op het moment dat het schietdrama zich had voltrokken: bijvoorbeeld het maken van belangrijke tactische keuzes, het omgaan met de druk van buiten. Ze lieten ook zien hoe ingrijpend het schietdrama ook voor hen is geweest. Tijdens de eerste grote bijeenkomst naar aanleiding van het schietdrama, vijf dagen nadat het had plaatsgevonden, was er echter maar één iemand die een persoonlijk verhaal vertelde: een hoofdagent die samen met een collega als eerste politiemens het winkelcentrum betrad. Dat verhaal heb ik hier (met zijn toestemming) uitgeschreven en in het volgende hoofdstuk verwerkt (thema drama en verwerking).

3.7 Reflectie op het vertellen van verhalen

Politiemensen op straat maken veel mee en horen veel. En veel van wat ze meemaken en wat ze horen, delen ze met elkaar gedurende hun werk. Om te beginnen moeten we dan ook constateren dat politiemensen elkaar veel verhalen vertellen. Die krijgen verschillende vormen en doen verschillend werk in de verschillende contexten van vertellen waarnaar in dit onderzoek is gekeken: de pantry (koffietafel), de werkplekken, de briefingruimte, de auto, het interview en speciale bijeenkomsten die politieorganisaties zelf organiseren. Teamleden zelf wijzen de pantry aan als de plek waar verhalen worden verteld. De pantry vormt het sociale hart van het team. Het is een plek waar de teamleden onder elkaar zijn, uit het zicht van burgers en (hogere) leidinggevend. Het is daar vaak gezellig en politiemensen zijn daar met elkaar in gesprek. Ook tijdens het

werken met pc's en in de auto vertellen politiemensen elkaar verhalen. Deze vertellingen hebben over het algemeen dezelfde vorm als aan de koffietafel, hoewel de tijd die er wordt besteed aan het uitgebreid ophalen van herinneringen meestal beperkt blijft doordat mensen bij de pc's ook aan het werk zijn met het maken van rapportages en duo's in de auto sneller zijn uitverteld over een bepaald thema.

Belangrijk is om te beseffen dat verhalen niet op zichzelf staan. Ze kunnen een gesprek opstarten of een nieuw onderwerp van gesprek zijn, maar daarvoor is het van belang wat de *vertelbaarheid* van een verhaal is. Het is dus niet zo dat alles wat politiemensen meemaken aanleiding geeft tot een vertelling. Vertelbaarheid hangt af van de context waarin iets wordt verteld. De pauze in de pantry is anders dan de briefing, de ene groep is anders dan de andere. Heftige, spannende gebeurtenissen zijn over het algemeen het vertellen waard. Tegelijkertijd is het weergeven van belevenissen in termen van heftig of minder heftig ook maar één (zij het belangrijke) factor in de vertelbaarheid. Hoe bizar, uitzonderlijk, bijzonder, vermakelijk of vreemd (vgl. Labov 1972) een belevenis is, kan ook een rol spelen. Het is het verschil met de normale gang van zaken die het verschil maakt. Daarnaast is van belang hoe lang geleden iets zich afspeelde. Als iets net is gebeurd, is het vertelbaarder dan wanneer het lang geleden is gebeurd. Wie er met elkaar aan tafel zitten, in de briefing of op de auto, is daarnaast een factor van belang. Maar ook de sfeer die ontstaat tijdens het gesprek zelf en met name welke verhalen er al over tafel zijn gegaan, bepalen wat er nog kan gaan komen. Daar komt bij dat de vertelbaarheid ook een inschatting is van de verteller – die door toehoorders kan worden betwijfeld – en te maken heeft met de vertelkunst van de betrokken verteller (vgl. Ochs & Capps 2001). Het resultaat kan ook verschillend zijn: verhalen kunnen niet verteld worden (niet belangrijk genoeg), kort verteld worden (onbelangrijk), samengevat worden (te bekend, niet nieuw), deels verteld worden (bijvoorbeeld nog niet afgelopen) of geheel verteld worden (belangrijk genoeg en context biedt ruimte).

De gesprekken in de verschillende contexten gaan voor het grootste deel over het werk. Zaken die zich onlangs hebben afgespeeld zijn daarbinnen weer het favoriete onderwerp. Politiemensen zijn erg goed geoefend in het navertellen van meldingen. In een paar zinnen of zelfs in één zin. Dat staat naar alle waarschijnlijkheid in schril contrast met hoe de burgers die de gebeurtenissen als slachtoffer meemaken erover zouden vertellen. Voor veel van hen is de impact over het algemeen groot en de vertelbaarheid naar alle waarschijnlijkheid een stuk hoger. Voor politiemensen is het vaak dagelijkse kost. Desalniettemin blijven

politiemensen meldingen verwoorden, ook al is in de informele contexten verhalen vertellen geen vereiste in de zin van een formele taakomschrijving. Standardvragen die constant worden gesteld zijn: ‘Was het nog wat?’ (als iemand van een melding terugkomt), ‘Is er nog iets gebeurd?’ (als je op het werk aankomt) en ‘Heb je nog wat meegemaakt?’ (als je met iemand in de auto stapt die je al een week niet hebt gesproken). De hoeveelheid verhalen over de leiding van het team en het district is beperkt als je het vergelijkt met de aandacht die deze figuren vaak krijgen in de literatuur over organisatiecultuur (bijv. Schein 1992) en organisatieverhalen in het bijzonder (Martin 2002).⁸⁹

Verhalen worden vaak getriggerd. Regelmatig wordt het ene na het andere verhaal verteld, waardoor er een verhalenreeks ontstaat. Die verhalenreeksen kunnen bijvoorbeeld gaan over bepaalde bekenden, over een fenomeen als dode mensen of over bepaalde grappige situaties. Het gaat dan meestal over zaken waar politiemensen zelf een rol in hebben gespeeld. Politiemensen treden als vertellers op, wat doet denken aan het beeld van de kantine dat Waddington (1999) opriep. Als je naar zo’n verhalenreeks luistert, kijk je mee naar een ‘strook’ van het politiewerk. Sommige deelnemers aan het gesprek reflecteren op het patroon dat zij waarnemen in de verhalen en daarmee worden verhalen veralgemeniseerd tot uitspraken over politiewerk. Zo verworden verhalen tot vuistregels of uitzonderingen daarop (vgl. Robinson 1981; Weick 1995). Het triggeren merk je ook duidelijk als je met politiemensen meerijdt en zij elkaar vertellen over wat er is voorgevallen op de plekken waar je langskomt. Het landschap waar politiemensen hebben gewerkt is gemarkeerd. Het is een *verhalenlandschap* geworden. Velen van hen kunnen het district niet doorkruisen zonder te denken aan wat ze er hebben meegemaakt.

Het vertellen van verhalen vraagt ons ten slotte aandacht te hebben voor de bepaalde sociale context waarin dit meestal gebeurt: het gesprek aan de koffietafel, bij de werkplekken of in de auto. Verhalen moeten meestal worden inge-

89 Enkele voorbeelden (Observatienotities, 05-07-2010): ‘D: “Er was een meisje dat voer veel te hard. Ik houd haar aan. Ben net het verbaal aan het opmaken, komt er een vent strak in het pak aan. Ik wilde net gaan zeggen, ‘joh loop maar door, dat is wel zo prettig in verband met haar privacy,’ stelt hij zich voor als de burgemeester.” Q: “Toen ik ‘m opschreef zei-ie dat niet. Ken je dat verhaal niet? We lopen om 9 uur door het centrum. Komt er een oud baasje aan op een fiets. Dus Z houdt hem aan en geeft hem een bekeuring. Dan komt er nog eentje aan. Dus ik denk, die moet dan ook maar een bekeuring krijgen want die ander ziet het. Hij zegt, ‘ik ben laat voor een afspraak’. Hij is aan het lachen. Dus ik denk, moet ik hem kennen of zo. Kijk op zijn id, lees zijn naam. Zeg, ‘oh, dus u bent de nieuwe burgemeester?’ ‘Eh, ja,’ zegt-ie: ‘en, heb je [de bon] ingestuurd?’ Q: Ja, eh, opgeschreven en de mazzel!’”

past in een lopend gesprek. Een gesprek wordt niet alleen gestructureerd door wat mensen al dan niet meemaken of hoe ze dat beleven, maar ook door de manier waarop gesprekken nu eenmaal in elkaar steken. Verhalen zijn inbreng in een gesprek over een bepaald thema. Door verhalen te vertellen tasten politiemensen hun kennis af, vaak op zoek naar bevestiging of versterking. Maar het gesprek staat centraal. Dat wil zeggen, een verhaal moet op een bepaalde manier aansluiten op het vorige, maar hoeft niet per se een thema verder te brengen of in stand te houden. Het werk dat verhalen in veel informele gesprekken doen, is dat ze deelnemers aan het gesprek in staat stellen hun kennis te laten zien van de wereld van de politie. En door middel van het vertellen van een volgend verhaal laten politiemensen ook aan elkaar zien dat ze het voorgaande hebben begrepen (Sacks 1992). Politiemensen hebben zelf vergelijkbare ervaringen of kennis en weten hoe je gebeurtenissen kunt plaatsen binnen het werk zelf. Zo ontstaat een *narratieve gemeenschap*.

De werking van verhalen

Het eerste type werk dat verhalen – die politiemensen op blauwe teams elkaar vertellen – verrichten is dat ze *rapporteren* over wat er op straat en in het werk gebeurt. Dit lijkt wellicht een overbodige constatering. Sommigen zullen misschien zeggen dat dit niets met het vertellen van verhalen van doen heeft. Maar dat zou een onderschatting zijn van het belang van deze kant van vertellingen. De kennis die politiemensen hebben van de omgeving waarin ze hun werk moeten doen, is voor een groot deel gestoeld op een narratieve vorm van kennisoverdracht. Daar komt bij dat rapportage niet inhoudt dat slechts feiten worden overgedragen. Met elke vertelling komt gewild of ongewild een perspectief mee. Veel vertellingen zoals die in de briefing plaatsvinden worden aangevuld door kennis die de verschillende aanwezigen hebben. Politiemensen kennen het gebied waarin ze werken en mensen die er wonen, maar die kennis is op een bepaalde manier gekleurd en op bepaalde aspecten gericht. Ook al zijn de verwoordingen van bijvoorbeeld recente onopgeloste meldingen weinig verhalend vanuit het oogpunt van een literair criticus, ze doen rapporterend werk dat van belang is voor wat de politie al dan niet gedaan krijgt.

In een groot aantal gevallen heeft het vertellen over dingen die zijn gebeurd direct te maken met wat er moet worden gedaan. Problemen worden zo verkend en er kan op zoek worden gegaan naar een oplossing. Dit is zeker ook zo bij de vertellingen die plaatsvinden tijdens de briefing, die in het teken staan

van kennisdeling in de vorm van rapportage en het oplossen van lopende zaken. Maar ook aan de koffietafel en bij de werkplekken worden zaken besproken die een bepaalde aanpak vergen. Soms worden gebeurtenissen ook verder uitgepluisd en zijn politiemensen op zoek naar een antwoord op de vraag waarom dingen gebeuren zoals ze gebeuren. Evaluaties worden daarnaast ook vaak als opmerking aan het eind van vertellingen geplaatst. Er wordt niet constant diep op zaken ingegaan, hoewel ideeën over wat er aan de hand zou kunnen zijn (bijvoorbeeld wat de motivatie lijkt te zijn van een bepaalde burger of wat diens achtergrond of verleden is) wel degelijk worden geopperd.⁹⁰ Op het moment dat meldingen worden naverteld in informele settings – zoals tijdens pauzes, onderweg naar meldingen of tijdens surveillancerondes – wordt betekenis gegeven aan het werk en de identiteit van betrokkenen. De betekenissen en de identiteit die worden verleend hangen sterk samen met de verschillende soorten evaluaties die politiemensen geven van de situaties waarover wordt verteld. Verhalen zijn moraliserend en waarderend ten opzichte van burgers, collega's en ook ten opzichte van het eigen handelen. Er zijn bepaalde maatschappelijke waarden die politiemensen graag dienen en dat hoor je in de verhalen terug. Daarnaast hoor je het regelmatig als politiemensen zich ergeren aan mensen die niet mee willen werken.

Het perspectief van individuele politiemensen (inclusief uitgebreide evaluaties en boodschappen) komt het best tot zijn recht in de setting van het interview. Daar kan een verhaal met alle bijbehorende details vanuit de persoonlijke beleving worden verteld, wat soms vertellingen doet ontstaan die qua lengte nauwelijks voorkomen op de werkvloer. Het emotionele werk van backstage vertelde verhalen is ook duidelijk. Verhalen leveren veel plezier op. Politiemensen worden veelal blij van de grappige verhalen die ze horen. Als politiemensen net van een melding komen, en al helemaal als het gaat om een heftige melding, is navertellen ook ontladen.⁹¹ Ook humor (ironie, sarcasme en soms cynisme) is een vast onderdeel van gesprekken over gebeurtenissen (zie hoofdstuk 5). Een uitgebreide vertelling aan een volle koffietafel zonder humor komt haast niet voor. Toch zijn er ook momenten dat er stil wordt gestaan bij zaken waar zelfs de grootste lolbroeken even stil van worden. Emoties als angst en

90 Bij debriefing wordt er wel verder gekeken en is er ook discussie over wat gebeurtenissen zou kunnen verklaren en wat er kan worden geleerd, net zoals er in de aanloop van gerichte acties wordt gediscussieerd over de beste aanpak. Een van de teamleden noemde debriefing ook een puzzel waarvan alle puzzelstukjes op hun plek komen (interview 24). Maar debrieften vindt nog niet zo structureel plaats als de teamleiding zou willen. 'Het zit nog niet in de genen,' zegt een lid van de teamleiding daarover.

91 Dank aan Geertje van Hoogdalem voor het benadrukken van het belang hiervan (28-09-2011).

verdriet kom je backstage echter maar weinig tegen. Het is niet dagelijks dat politiemensen heftige incidenten meemaken. Het vertellen over heftige gebeurtenissen gebeurt op de werkvloer op een schijnbaar nonchalante manier, maar je kunt ervan uitgaan dat teamleden die iets heftigs meemaken (zeker aan het begin van hun carrière) hun ervaringen meerdere keren kwijt willen, ja zelfs moeten, om het daadwerkelijk los te kunnen laten. Voor heftige emoties is meer ruimte in ontmoetingen die daarop focussen, zoals die van Hollands Midden Exclusief en van het Netwerk voor Innovatie en Kwaliteit (NIK). Zulke bijeenkomsten kunnen een helende werking hebben voor betrokkenen. De BOT-gesprekken richtten zich vroeger ook direct op emoties, maar tegenwoordig zijn ze er niet voor bedoeld om emoties los te maken. Mensen moeten 'gewoon' hun verhaal even kwijt kunnen. Ook in interviews ontstond ruimte voor de meer emotionele kant van het politievak, wat overigens niet betekent dat politiemensen veel van hun emoties ook toonden in het vertellen zelf.

Ten slotte hebben verhalen en vertellen een onderwijzende werking. Verhalen vormen vaak de meest tastbare illustraties van politiewerk en mensen zijn in staat om met en door verhalen bepaalde inzichten sneller en overtuigender over te dragen dan door gebruikelijke onderwijsmethoden: oefening buiten de context van handelen en instructie. Verhalen worden aangevuld met evaluaties en interpretaties van vertellers en toehoorders. Hier kunnen mensen die het vak moeten leren lessen en vuistregels uit destilleren. Dat leren gebeurt over het algemeen dan welhaast ongemerkt en tussen de bedrijven door. Dat lijkt op de werkvloer in Alphen ook zeker te gebeuren. Het zijn desalniettemin eerder de gesprekken die studenten met hun mentoren en onderling hebben waarin de diepte van casussen en ervaringen wordt opgezocht, dan die aan de koffietafel. Politiestudenten zitten in het begin van hun verblijf op het team ook vaak als groep alleen. De gesprekken met de districtsleiding, hoewel ze weinig plaatsvinden, lijken ook een rol te spelen in de verdieping van kennis en inzicht. De sleutel voor de onderwijzende werking van verhalen lijkt dus niet alleen te zitten in de lessen en vuistregels zelf, maar ook in de rust en uitgebreidheid waarmee verhalen verteld en besproken worden. In interviews zien politiemensen ook vaak een kans om hun uitgebreidere evaluaties aan verhalen toe te voegen en om de details van een levensechte situatie te kunnen overbrengen. Een rustig gesprek tussen twee mensen levert nu eenmaal ruimte voor en vaak ook een uitnodiging tot het leveren van detail en het komen tot reflectie. Vanwege dit laatste heb ik ervoor gekozen om de wereld van de politie ook door middel van interviewverhalen te benaderen. Eerst moeten we echter in het volgende hoofdstuk aan de hand van de literatuur meer te weten komen over die wereld.

Politiecultuur als theoretisch kader

In het vorige hoofdstuk kwamen we erachter dat er veel en vaak verhalen worden verteld. Aan de ene kant is het delen van belevenissen een regulier onderdeel van de sociale interactie op het onderzochte politiebureau, aan de andere kant is het narratief begrijpen van hetgeen er speelt een vast onderdeel van het politiewerk in het hier en nu. In hoofdstuk 4 en 5 laten we het narratieve begrijpen van problemen die zich in het hier en nu afspelen voor wat het is en zoomen we in op de wereld van de politie zoals we die in de literatuur tegenkomen en in interviewverhalen. De vraag die centraal staat in dit hoofdstuk is de volgende.

Hoe ziet de wereld van de politie eruit?

De wereld van de politie is omvangrijk. Hij omvat niet alleen politiemensen, maar ook organisatiestructuren, procedures, praktijken, denkbeelden, gebouwen, voertuigen, meubilair, papier, servers, technieken, en ga zo maar door. Als we rondlopen in een politiebureau komen we ze allemaal tegen. De wereld van de politie is iets wat je je makkelijk kunt voorstellen en waar je makkelijk een gevoel bij krijgt als je een tijdje met politiemensen meekijkt, maar hij is ook ontzettend veelomvattend. Daarom is het nodig om gelijk al iets concreter te worden door te kijken naar de politiecultuur. Politiecultuur is een bekend fenomeen en een veelvuldig gebruikt begrip in de wetenschappelijke literatuur over de politie. Het is echter niet mijn bedoeling om de gehele literatuur ten aanzien van politiecultuur in kaart te brengen. Ik zal om te beginnen eerst een definitie en omschrijving van cultuur in meer abstracte zin aanreiken. Vervolgens zal ik beschrijven hoe (het beeld van) de politiecultuur zich door de tijd ontwikkeld heeft.

Cultuur, en daarmee politiecultuur, bestaat uit een samenhangend geheel van denkbeelden en praktijken van een groep (Schein 1992). Deze denkbeelden en praktijken ontwikkelen de groepsleden om met hun omgeving en met elkaar

om te kunnen gaan.⁹² Bij denkbeelden gaat het in de eerste plaats over beelden van de manier waarop de wereld in elkaar zit (bijvoorbeeld: er zijn gevaarlijke mensen en er zijn ongevaarlijke mensen). Het gaat zowel om algemene kennis (hoe verdachten zich gedragen, wettelijke regels) als specifieke kennis (hoe verdachte X zich gedraagt, een bepaald parkeerverbod). Daarnaast gaat het om beelden van de manier waarop de werkelijkheid in elkaar hoort te zitten, het normatieve. Je zou ook over wensbeelden kunnen spreken (bijv. gevaarlijke mensen moeten bij ongevaarlijke mensen worden weggehouden). De wereld wordt gecategoriseerd en krijgt betekenis in deze denk- en wensbeelden. Praktijken hebben de vorm van ingesleten handelingspatronen, het houden van een interne briefing, zoals het arresteren van een verdachte, het rijden van de dienstauto, het forceren van een deur, het praten met slachtoffers over wat hen is overkomen, enzovoort.⁹³ Een praktijk bestaat vaak uit meerdere activiteiten die worden gecoördineerd, waar meerdere mensen bij betrokken zijn en die gericht zijn op een bepaald resultaat (Schatzki 2005). Formele en informele procedures, richtlijnen en vuistregels spelen in het uitvoeren van een praktijk vaak een belangrijke rol. Het beheersen van een praktijk betekent niet dat je een trucje weet uit te voeren. Een praktijk *beheersen* wil zeggen dat je in een situatie in staat bent succesvol te handelen volgens de binnen een organisatie of beroepsgroep gedeelde criteria (Bittner 1967). Dat wil bij een gewelddadige confrontatie tussen politiemensen en relschoppers bijvoorbeeld zeggen: controle krijgen over een situatie, liefst op een wijze die door betrokkenen als gezagsvol wordt ervaren en die ervoor zorgt dat het geweld afneemt. Om je werk goed uit te kunnen voeren moet je daarom bepaalde praktijkvaardigheden onder de knie hebben en op het juiste moment weten in te zetten.

-
- 92 Denkbeelden en praktijken zijn niet per definitie gedeeld door een hele organisatie of zelf maar door een groep (Martin 1992). In hoeverre dat het geval is, is grotendeels een empirische vraag. Er kan sprake zijn van conflicterende denkbeelden en praktijken en er kan ook onduidelijkheid bestaan over wat de (juiste) denkbeelden en praktijken eigenlijk zijn. Ik ga in zoverre niet mee in het idee dat Schein (1992) oppert, dat elke groep basale assumpties deelt die hem onderscheiden van andere groepen.
- 93 Chan (1997) maakt met behulp van Sackmann (1991) onderscheid tussen axiomatische kennis, woordenboekkennis, richtinggevende kennis en receptenkennis. Die verschillende kennisvormen komen terug in mijn beschrijving. De literatuur over praktijken is de afgelopen tien jaar uitgebreid met veel interessant werk. Ik laat mij hier met name inspireren door het werk uit de bestuurskunde en organisatiewetenschappen (Schön 1983; Wagenaar 2004; Yanow & Tsoukas 2009; Cook & Wagenaar 2011). Het werk van filosofen als Ryle en Polanyi levert ideeën over het verschil tussen 'knowing how' en 'knowing that' en tussen expliciete en taciete kennis. De literatuur die relevant is op de scheidslijn tussen praktijken en verhalen (oftewel, verhalen vertellen als een praktijk, o.a. Sacks 1992) komt in het volgende hoofdstuk aan bod.

4.1 Overleven in een vijandige omgeving

Met het citaat dat voorin dit boek staat, begint *City police* van Jonathan Rubinstein (1973: ix-x). Rubinstein stelde dat onze kennis van politiewerk beperkt is. We lezen alleen de ‘war stories’ (de ‘verhalen van het slagveld’). We lezen over drama’s, actie en schandaal. Rubinstein vond dat het tijd werd om iets recht te zetten. Op de achterflap van zijn boek kunnen we lezen dat hij het ‘echte’ verhaal vertelt. Rubinstein maakte hiermee deel uit van een bepaalde generatie politieonderzoekers. In navolging van de sociologen van de Chicago School of Sociology⁹⁴ gingen een aantal Amerikaanse onderzoekers, onder wie Rubinstein, en een enkele Brit uitgebreid veldwerk doen om erachter te komen hoe de wereld van de politie er echt uit ziet (Westley 1953; 1970; Bittner 1967; Rubinstein 1973; Cain 1973; Van Maanen 1973; 1974; Manning 1977; Punch 1979). Over het beeld van de politiecultuur dat uit deze en verwante klassiekers naar voren komt, is de afgelopen twintig jaar erg veel geschreven (Herbert 1998; Punch e.a. 1999; Van der Torre 2007; Terpstra 2009; Loftus 2010; Reiner 2010).⁹⁵ Volgens de Nederlandse onderzoeker Terpstra (2009: 133) bepalen de eerste uitgebreide veldstudies en enkele andere klassiekers (bijv. Skolnick 1967) nog steeds in belangrijke mate ons beeld over de gang van zaken op de werkvloer bij de politie.⁹⁶ Het is een beeld

94 De link met en ode aan de sociologen van de Chicago School is op meerdere plaatsen in de klassiekers te vinden. Zie bijvoorbeeld Rubinstein (1973: xv) en Manning en Van Maanen (1978: viii). De link tussen Engelse onderzoekers en de sociologen is minder duidelijk. Cain startte met interviews, maar ontdekte vervolgens de waarde van participerende observatie (1973: 9). Banton (1964) wordt over het algemeen ook tot de klassiekers gerekend, hoewel hij weinig tot geen veldobservatie deed.

95 Als beginpunt wordt meestal het werk van William Westley aangewezen (zie ook al Skolnick 1967/1966: 45, n3). Hoewel zijn studie pas in 1970 als boek verscheen (maar zijn proefschrift uit 1951 werd door andere onderzoekers al geraadpleegd, en zie ook Westley 1953), deed hij zijn veldwerk al in 1950. Ook Skolnick's concept van de politiemans zijn ‘working personality’ (1967/1966), dat lijkt te verwijzen naar Mertons ‘bureaucratic structure and personality’ uit 1957 en waarmee hij de specifieke beroepscultuur van de politie bedoelde, wordt als een belangrijk ijkpunt bestempeld. Manning schrijft in een voorwoord voor de tweede editie van *Police work* (1997: 3): ‘I suspect that Skolnick’s and Rubinstein’s work fixed the paradigmatic “police officer” featured in so many criminal justice texts.’

96 Wellicht zijn er sommigen die zouden stellen dat het niet meer nodig is om terug te grijpen op de klassiekers, omdat het onderzoek uit die tijd over een andere context gaat (Terpstra 2010). De reden dat er hier voor gekozen wordt om (weer) bij de klassiekers te beginnen, is de volgende. De klassiekers symboliseren een poging om het ‘echte’ politiewerk in kaart te brengen. Daarmee bedoelden zij niet wat politiemensen als het echte werk beschouwen, maar wat de politie daadwerkelijk doet. Die poging leidde in de loop der tijd zowel tot een empirisch debat over wat de politie uiteindelijk daadwerkelijk doet, als tot een normatief debat (een kerntakendebat), dat gaat over wat echt politiewerk is, in de zin van wat de politie zou *moeten* doen (maar dan vanuit het gezichtspunt van relatieve buitenstaanders).

dat sterk is in zijn eenvoud (vgl. Terpstra 2009: 133).⁹⁷ Hoe zag die politie-cultuur eruit? Welke denkbeelden en welke praktijken troffen de eerste onderzoekers aan?

Laten we beginnen met enkele denkbeelden die bij politiemensen leefden. Politiewerk wordt gedaan in een als gevaarlijk ervaren externe omgeving: de straat. De politie zou als enige de maatschappij beschermen tegen gewelddadigheid van de straat en hiermee wordt de uitoefening van gezag cruciaal voor de maatschappij als geheel (Skolnick 1966; Westley 1953; 1970).⁹⁸ Mogelijk gevaar en geweld geven de politie haar bestaansrecht. Een tweede denkbeeld, dat sterk samenhangt met het eerste, wordt gevormd door het idee dat het bestrijden van misdaad de belangrijkste taak van de politie zou zijn (Westley 1953; Rubinstein 1973; Punch 1979; Van Maanen 1974; Holdaway 1983). Politiemensen zijn in hun eigen ogen vóór alles bestrijders van misdaad. Dat is het 'echte' werk. Politiewerk is een missie. Een baan bij de politie is dan ook geen reguliere negen-tot-vijfbaan. Politiewerk is ook niet voor vrouwen en watjes, maar voor echte machomannen.

De gevaarlijke externe omgeving leidt tot bijpassende praktijken en die leiden op hun beurt weer tot bepaalde denkbeelden. Omdat ze constant scherp moeten zijn op mogelijke overtredingen en mogelijk geweld, zouden politiemensen zich

97 Steve Herbert (2008: 343) stelde het als volgt: 'The police are typically viewed as a distinct subgroup with a particular ethos that strongly influences their daily practices.' In de verschillende werken die hieronder aan bod komen worden andere termen gebruikt zoals 'mental maps' (Holdaway 1983), normen (Westley 1970), 'operating axioms' (Van Maanen 1974: 7) en 'cop's code' (Reuss-Ianni & Ianni 1983). Rubinstein (1973) had het overigens al over praktijken. Het cultuurconcept – dat als concept veel bediscussieerd is in studies van de politie (zie bijv. Chan 1997) en in studies van organisaties meer in het algemeen (zie bijv. Frost e.a. 1991) – dat hier voorlopig wordt gehanteerd, gaat uit van het idee dat politiemensen denkbeelden en praktijken ontwikkelen en toepassen die tot op zekere hoogte stabiel zijn en gedeeld zijn door bepaalde groepen. Het zowel praten over praktijken als over denkbeelden is uiteraard een bewuste keuze. Sommige onderzoekers conceptualiseren cultuur met name als denkbeelden (attitudes, beliefs, values), anderen leggen de nadruk op de sturing van praktijken (rules, codes). Bij denkbeelden denk ik dan zowel aan ideeën over hoe de wereld in elkaar zit als aan ideeën over de manier waarop de wereld in elkaar hoort te zitten. De mate van gedeeldheid en stabiliteit is niet aan de hand van een definitie vast te leggen, maar grotendeels een empirische kwestie. Er zit echter een addertje onder het gras. De vraag of er een gedeelde cultuur is, hangt ook af van het perspectief dat de onderzoeker gebruikt. Als ik het heb over dé wereld van de politie, dan gaat het uiteraard over het verschil met andere werelden, wetende dat van binnenuit bekeken er verschillende werelden zijn te zien. Voor beide stellingen valt genoeg bewijs aan te dragen. De term politiecultuur werd overigens al gebruikt door Skolnick (1967: 45 e.v.).

98 Deze redeneerlijn vanuit de druk die er op dienders wordt uitgeoefend door de omgeving, past geheel binnen de in de jaren zestig populaire ontdekking van het belang van omgevingen voor organisaties. Paoline (2003) zet die redeneerlijn door en Lof-tus (2010) is er ook erg gevoelig voor.

wantrouwend opstellen (Skolnick 1967: 45; Rubinstein 1973: 271; Paoline 2003; Reiner 2010). Ze scannen de straat, op zoek naar dingen die afwijken van het normale. Door de aard van de situaties waarmee ze van doen krijgen en het type betrokkenen in die situaties, zouden de contacten die politiemensen hebben met het publiek vaak moeizaam en conflictueus verlopen. Hierdoor krijgen politiemensen het idee dat het publiek hen niet waardeert en zelfs vijandige gevoelens tegen de politie koestert. En dat terwijl politiemensen toch het vuile werk van de maatschappij opknappen (Van Maanen 1974). Zij voelen zich als gevolg hiervan geïsoleerd van de maatschappij (Skolnick 1967; Westley 1970; Reiner 2010). Dit wordt versterkt door het feit dat politiemensen meestal in het zicht van het publiek opereren en zich hier slechts aan kunnen onttrekken als ze onder elkaar zijn (Van Maanen 1974; Rubinstein 1973). Er ontstaat zo een duidelijke afbakening tussen ‘wij’ (de politiemensen) en ‘zij’ (de burgers). Omdat ze op elk moment in een gevaarlijke situatie terecht kunnen komen, moeten politiemensen op elkaar kunnen rekenen. Politiemensen zijn loyaal aan elkaar. Doordat ze met name in aanraking komen met de zelfkant van de maatschappij en door het gebrek aan waardering en ondersteuning vanuit de maatschappij zouden politiemensen vervolgens ook cynisch worden ten aanzien van hun omgeving (Skolnick 1967; Van Maanen 1974; Reiner 2010). Het cynisme zou zich onder andere uiten in zwarte humor die je tegen kunt komen in de kantine. Ten slotte zouden politiemensen in moreel en politiek opzicht conservatief zijn (Skolnick 1967; Reiner 2010). Zij staan immers als professionals voor het beschermen en daarmee in stand houden van de status quo.

Voor de politiemensen die op straat werken, is de straat echter niet de enige vijandige omgeving. De interne organisatie is een tweede. Dit heeft te maken met de spanning die bestaat tussen wat politiemensen krijgen aangereikt om hun werk te doen (formele opleiding, werkopdrachten, wetten) en dat waar ze op straat daadwerkelijk mee te maken krijgen. Om te beginnen biedt de formele opleiding niet de voorwaarden waaronder je je werk goed kan doen. Het aanleren van politiewerk, zo wordt geredeneerd, kan niet uit een boekje. Ervaring is het sleutelwoord. Het vak krijg je onder de knie door een veelheid van schijnbaar unieke cases te behandelen (Rubinstein 1973: 155, 274; Van Maanen 1974; Bayley & Bittner 1984; Wilson 1968: 283 e.v.). Ten tweede weten ook de chefs niet hoe het werk er echt aan toegaat (Reuss-Ianni & Ianni 1983). Zij staan niet met hun voeten in de modder en hebben daarnaast andere belangen. In de praktijk, waar je volgens politiemensen immers het vak pas echt leert, raden ervaren collega's je aan om te zorgen voor rugdekking ('cover-your-ass'), niet te veel op te vallen en uit de problemen te blijven ('lay-low-and-don't-

make-waves') (zie o.a. Van Maanen 1973; 1974; Reuss-Ianni & Ianni 1983). Uiteindelijk gaat het er immers om dat je geen gezeik krijgt met je baas en dat je weer gezond en wel thuiskomt.

De wet levert, ten derde, ook problemen op. De spanning tussen het binnen de wet handhaven van de wet en de daadwerkelijke uitvoering van politiewerk, en het verschil tussen procedures op papier en de vereisten van situationeel handelen, komen duidelijk tot uitdrukking in de discussie over de invulling van de beleidsvrijheid en handelingsruimte die politiemensen op straat hebben (Goldstein 1960; Bittner 1967; Wilson 1968; Lipsky 1980; Maynard-Moody & Musheno 2003). Het gebruik van stereotypen om burgers te categoriseren is vervolgens een belangrijk instrument in het werk van politiemensen. Sommige mensen worden verdacht gevonden op basis van hun uiterlijke verschijning (Skolnick 1967: 45). Een gekleurde man in een wijk waar slechts blanke mensen wonen is bij voorbaat verdacht.⁹⁹ Daarnaast liet Van Maanen (1974; 1978; Rubinstein 1973: 155) zien hoe de uiteindelijke beslissing om een burger op een bepaalde manier te behandelen vaak in sterke mate wordt bepaald door diens houding ten opzichte van de politieagent die hem staande houdt. Dat wil zeggen dat niet een gepleegd strafbaar feit de aanleiding is voor een aanhouding, maar enkel en alleen de reactie van burgers op het feit dat ze staande worden gehouden. Zij die zich niet wensen te voegen naar bevelen van oom agent worden als hufters ('assholes') gezien. Omdat van het vangen van 'echte' boeven zelden sprake is, wordt het arresteren van hufters zowel een plezierige bezigheid als een manier om de getrainde vaardigheden af en toe in praktijk te kunnen brengen. Hier zien we de beleidsvrijheid van politiemensen in optima forma. In de confrontatie met een hufter heeft de politieagent in feite deels zijn eigen werk ter plekke in het leven geroepen. Het werk van politiemensen blijkt dan ook iets dat kan ontstaan tijdens de interactie en als gevolg van de interactie tussen agent en burger. Informele regels zouden worden overgedragen door middel van verhalen (Van Maanen 1973), wat in het vorige hoofdstuk ook het geval bleek te zijn.

Denkbeelden en praktijken kunnen elkaar versterken en leiden tot een negatieve spiraal. Politiemensen op straat – meestal werkend buiten het zicht van hun chefs (Goldstein 1960) – kunnen niet alleen gebruik maken van hun beleidsvrijheid en hun handelingsruimte, ze kunnen er ook misbruik van maken. Soms zetten politiemensen geweld in om het respect af te dwingen

99 Westley (1970: 96-105) benoemde al vijf algemene categorieën die politiemensen zouden gebruiken om burgers te onderscheiden. Zie ook Reiner (1978; 2010) en anderen (Skolnick 1967; Van Maanen 1974: 66-70) voor stereotypen.

dat ze anders niet krijgen. De handelingsruimte van de politiemensen op straat en de stress waaraan ze blootstaan zouden regelmatig resulteren in voor toeschouwers onwenselijk gedrag, zoals het negeren van fundamentele formele regels die het politietoetreden in goede banen moeten leiden, buitensporig geweld tegen verdachten, vrouwonvriendelijkheid, verzet tegen verandering, maar ook racisme, corruptie en onwenselijk gedrag thuis (Westley 1953; 1970; Rubinstein 1973; Reuss-Ianni & Ianni 1983: 271; Punch e.a. 2009; Terpstra 2009). Het gedrag van politiemensen begon in sommige gevallen zelfs erg te lijken op dat van de criminelen die zij moeten opjagen (Fielding 1994).¹⁰⁰ Loyaliteit en solidariteit zouden de vorm krijgen van geheimhouding en het sluiten van de rijen. Inzake illegaal geweld tegen verdachten stelde Westley (1953; 1970) dat het gebruik van geweld door politiemensen kan worden verklaard uit het feit dat politiemensen het gerechtvaardigd en acceptabel vinden om op deze manier te handelen en omdat het soms door collega's ook wordt verwacht. Zij zijn toch nu eenmaal de 'good guys'? Politiemensen zouden wel bij hun directe collega's terecht kunnen. Ze maken samen van alles mee op straat, ze delen elkaars kijk op de maatschappij, elkaars humor en ze kunnen ervan op aan dat de manier waarop zij problemen op straat aanpakken niet aan de grote klok wordt gehangen.

4.2 Alternatieve beelden

Het oude beeld van de politiecultuur komt wellicht archaïsch, mythisch of monolithisch op de lezer over. We hoeven dan ook niet ver te zoeken voor kritiek op de eerste beelden van politiecultuur. Reeds in stukken van de 'eerste generatie' onderzoekers (Bittner 1967; Wilson 1968; Van Maanen 1973; 1974; Punch 1979) van politiecultuur zijn aanvullingen en alternatieve beelden te vinden. Door verschillende onderzoekers uit latere generaties is die kritiek verder uitgewerkt (o.a. Holdaway 1983; Chan 1997; Reiner 2010; Terpstra 2009). Om te beginnen is het van belang om te constateren dat het politiewerk zich niet beperkt tot misdaadbestrijding. Het was al snel duidelijk dat er een verschil

100 In de populaire cultuur komt dit beeld vaak voor. Denk bijvoorbeeld aan de film *Copland* (Mangold 1997) over een groep politieagenten die als het ware hun eigen staatje hebben gesticht. Een andere interessante overdrijving hiervan is het beeld van de in zijn privéleven beschaafde maar keiharde crimineel vertolkt door Robert de Niro en de in zijn privéleven ruziënde politie-inspecteur gespeeld door Al Pacino in de film *Heat* (Mann 1995).

zit tussen ‘echt’ politiewerk en ‘daadwerkelijk’ politiewerk. Ook al beschouwt een deel van de politiemensen het bestrijden van misdaad misschien als de kern van hun beroep, dat wil niet zeggen dat dit ook het enige is dat politiemensen doen. Een aspirant-politieagent die Van Maanen (1973: 411) sprak, verwoordde het als volgt.

‘There is sure more to this job than I first thought. They expect us to be dog catchers, lawyers, marriage counsellors, boxers, firemen, doctors, baby-sitters, race-car drivers, and still catch a crook occasionally. There’s no way we can do all that crap. They’re nuts!’

Het eerste wat opvalt aan deze beschrijving is dat politiemensen heel veel doen. Interessant aan deze opsomming is ook dat ‘boeven vangen’ op de laatste plaats komt. Het is iets wat er zo af en toe ook nog bij komt. Uiteraard zit er enige ironie in de beschrijving van het werk, maar het punt dat de aspirant wil maken is duidelijk: misdaad bestrijden is maar één onderdeel van het werk. Een derde element dat opvalt aan de omschrijving is dat de aspirant wel op een bepaalde manier een heroïsch beeld in stand houdt. Politiemensen zijn de hele dag hard aan de slag met het uitoefenen van wel tien beroepen. Diverse onderzoekers hebben er door de tijd heen echter ook regelmatig op gewezen dat politiewerk maar weinig drama inhoudt en dat veel werk routinematig kan worden afgehandeld. Er zijn in feite maar weinig meldingen die worden geassocieerd met echt politiewerk. De politie is meestal bezig met alledaagse incidenten (Van Maanen 1974; Punch 1979: 151).¹⁰¹ Waddington (1999; zie ook Holdaway 1983), die in de introductie van dit boek aan bod kwam, observeerde dat het gebrek aan ‘echt’ politiewerk aan hen knaagt en dat ze daarom in de kantine elkaar verhalen vertellen over achtervolgingen en ander heldhaftig politiewerk die weinig met het echte werk te maken hebben. In het vorige hoofdstuk constateerden we al dat zulke verhalen inderdaad populair zijn, maar we konden ook zien dat het vertellen van verhalen veel alledaagser is dan Waddington dacht.

In het midden van de jaren zestig van de vorige eeuw toonden onderzoekers ook al interesse in andere taken dan misdaadbestrijding. Bittner (1967) en Banton (1964), die beiden tot de klassieke politieonderzoekers worden gerekend, wezen op het belang van ‘peace-keeping’.¹⁰² De term zelf, letterlijk vertaald ‘het

101 Het gebrek aan drama is in feite ook al de constatering die Rubinstein (1973) aan het begin van zijn boek deed (zie quote voor- aan in dit boek), maar de daaropvolgende 440 pagina’s wisten het werk toch met mystiek te omgeven.

bewaren van de (goede) vrede', is heden ten dage uiteraard een formele politietaak: ordehandhaving. Daarnaast verwezen Bittner en Banton, overigens zonder hier een andere term voor te gebruiken, naar die andere basale politietaak: hulp verschaffen. Bittner (1967: 701; zie ook Punch 1979) spreekt van *peace-keeping* als het leveren van een oplossing voor een onbekend probleem met behulp van onbekende middelen.¹⁰³ Je kunt het dan in feite ook zo gek niet bedenken of de politie wordt ervoor opgeroepen (Bittner 1967: 703). Soms bellen mensen de politie omdat ze niet weten wie ze anders moeten bellen of omdat ze denken dat de gevraagde service door anderen op dat moment niet geleverd kan worden (Punch 1979: 135). De politie, kortom, als 24-uurs (nood)hulpdienst. Onderzoek naar politiestraatwerk in Nederland laat zien dat politieagenten in de noodhulp sinds jaar en dag een aanzienlijk deel van hun tijd besteden aan het verkeer en minder aan misdaadbestrijding (Stol e.a. 2004). Anderen hebben recentelijk nog eens gewezen op het feit dat de politie deels haar werk doet door aanwezig te zijn. Dit 'er zijn' houdt in dat van de aanwezigheid van de politie op zich een bepaald effect uitgaat, zelfs als dit effect met name een symbolisch effect is. Ook in die zin wijkt de werkelijkheid af van de mythe.¹⁰⁴

Er is dus een grote diversiteit aan problemen waar de politie bij geroepen wordt. Hier spelen politieorganisaties onder andere op in door politiewerk onder te verdelen in verschillende hoofdtaken: handhaven van de wet, handhaven van de orde en hulp verlenen. Deels worden die taken en bijbehorende problemen ook afzonderlijk toebedeeld aan afdelingen van de organisatie. Speciale diensten (bijvoorbeeld recherche of verkeersdiensten) ontmoeten bijvoorbeeld

102 Bittner (1967) deed zelf ook uitgebreid observatieonderzoek. Hij (Bittner 1978: 34) schreef over de focus op misdaadbestrijding al het volgende: 'Many puzzling aspects of police work fall into place when one ceases to look at it as principally concerned with law enforcement and crime control, and only incidentally with and often incongruously concerned with an infinite variety of other matters.' Wilson (1968: 16, 18) volgde Banton en Bittner in het onderscheid tussen law enforcement en peace-keeping, maar beseftte terdege dat er nog een derde categorie met hulpverlening naast kan worden geplaatst.

103 Later kwam hij met de observatie dat politiewerk te maken heeft met een onwenselijke situatie waar iemand zo snel mogelijk iets aan moet doen, zoals aangehaald in de inleiding (Bittner 1974: 30). Bittner (vgl. Bayley & Bittner 1984) sprak over de politie als een organisatie die elke mogelijke situatie naar haar hand kan zetten. Zij hadden het ook over 'reproducing order, taking charge, keeping the peace' (Bayley & Bittner 1984: 40).

104 Holdaway (1983) merkte ook al op dat er een spanning bestaat tussen deze constatering en de denkbeelden en ervaringen van politiemensen die hij sprak: 'this "reality" of the police work conflicts with their own view and, indeed, with their experience' (Holdaway 1983: 52).

met name verdachten en aangevers, en richten zich met name op het handhaven van de wet (Banton 1964: 6-7; vgl. Wilson 1968: 9). Politieagenten in de noodhulp en wijkagenten zullen daarentegen over het algemeen met diverse problemen in aanraking komen, maar wel verschillen mensen in de noodhulp in de manier waarop zij met de omgeving in contact treden. Het bekendste onderscheid in de literatuur is echter niet dat tussen verschillende soorten van straatwerk, maar dat tussen politieagenten op straat (de ‘street cops’) en politiechefs (de ‘management cops’). Reuss-Ianni (1983; Reuss-Ianni & Ianni 1983) stelde op basis van onderzoek bij politieagenten op de werkvloer van de New York Police Department (NYPD) dat deze twee groepen allebei een eigen cultuur hadden ontwikkeld die met de ander conflicteerde. Volgens de politieagenten op de werkvloer die zij sprak was er een goede oude tijd waarin de politieorganisatie nog één geheel was (een familie), en een tegenwoordige tijd waarin politiechefs een afzonderlijke eenheid vormen en zich niet meer richten op hun mensen, maar op beleidsprocessen en de buitenwacht (politiek, burgers). De politiechefs zouden zich laten inspireren door de idealen van *scientific management* en de voordelen van een bureaucratisch organisatiemodel, terwijl de agenten op straat willen werken op basis van de informele regels die ze zelf als groep hebben ontwikkeld.¹⁰⁵

De tweede algemene reden waarom het oude beeld een beperkt beeld is, is omdat de politie opereert in verschillende omgevingen, die leiden tot verschillende politieculturen (Wilson 1968). Aan de ene kant kan worden gedacht aan verschillen in locatie waar het politiewerk wordt gedaan.¹⁰⁶ Denk bijvoorbeeld aan de urbanisatiegraad (Cain 1973; Loftus 2009; Stol e.a. 2004).¹⁰⁷ Aan de

105 Dat laatste was natuurlijk al bekend (bijv. Van Maanen 1974), maar Reuss-Ianni maakt duidelijk dat deze interne verdeeldheid duidt op de aanwezigheid van meerdere, conflicterende culturen. Later beweerden diverse onderzoekers dat er niet twee, maar wel drie culturen zijn binnen de politiewereld (bijv. Manning 1994). Er zijn er nog wel een paar meer voor te stellen. In elk deel van de organisatie kan een aparte cultuur worden verwacht. Dit gegeven, de mogelijkheid van differentiatie of zelfs fragmentatie, is overigens niet uniek voor de discussie over de politie. Organisatiecultuuronderzoekers hebben deze discussie ook gevoerd, met een soortgelijke conclusie (Martin 1992; Frost e.a. 1991). Je kunt je focussen op dat wat alle politiemensen delen, dat wat groepen delen of op de grote verscheidenheid.

106 Wilson (1968) benoemde verschillen tussen door hem bestudeerde politiebureaus als verschillen in werkstijl. Hij vond drie stijlen: de watchmen style, de legalistic style en de service style. Dit past goed bij de in die tijd populaire contingentiebenadering van organisaties en gaat een stap verder dan Skolnick, omdat er aandacht is voor de verschillende omgevingen waarbinnen verschillende politieorganisaties opereren. Ook Westley (1970: xv) had overigens al aandacht voor verschil tussen omgevingen. Punch (1979: 21) stelde dat het bureau aan de Warmoesstraat verschilt van bureaus in andere Nederlandse steden, maar ook van andere plekken in de stad Amsterdam.

andere kant verandert de omgeving waarbinnen politiewerk wordt gedaan door de tijd heen. De maatschappij van de jaren vijftig is niet die van nu en ook de verwachtingen en de plek van de politie in de maatschappij zijn niet hetzelfde. Politieorganisaties gaan, vaak met enige vertraging, met de tijd mee door hun denkbelden bij te stellen en hun praktijken aan te passen. Cultuur bestond immers voor een groot deel uit aanpassing aan de omgeving die nodig is om te 'overleven' (Schein 1992). De Nederlandse politie zelf constateerde op haar website dat ze door de tijd van repressie naar preventie is geschoven: 'Sinds de jaren '70 heeft de politie zich ontwikkeld van een organisatie met een zwaar accent op de opsporing van strafbare feiten, naar een organisatie waarin ook preventie nadrukkelijk aandacht krijgt.'¹⁰⁸ Veranderingen waarbij de omgeving doorwerkt aan de binnenkant van de organisatie zijn bijvoorbeeld de opkomst van het gebiedsgebonden werken (Terpstra 2008: 13-38) en de opkomst van bedrijfsmatig denken (Van Sluis e.a. 2008). Ook de toename van het aantal vrouwen en mensen van allochtone afkomst dat voor de politie gaat werken leidt tot verandering, aangezien nieuwe groepen hun eigen denkbelden meenemen de organisatie in (Fielding & Fielding 1991; Punch e.a. 1999).¹⁰⁹ Al met al zijn allerlei mogelijke verschillen terug te vinden in de specifieke tijd- en

107 Cain (1973), Loftus (2009) en – in Nederland – Stol e.a. (2003) benoemden verschillen tussen stad en platteland. Holdaway (1983: 36-39) wees er vervolgens op dat in Amerikaanse studies als die van Westley (1970) en Rubinstein (1973) het voor politiemensen draait om het op de loer liggende *gevaar*. De Engelse politiemensen die hij onderzocht benadrukten daarentegen dat de lokale maatschappij de neiging had om af te glijden in *chaos* en dat het de taak van de politie is om dat te voorkomen. Hoewel deze verschillende omschrijvingen van de omgeving waarin de politie werkt overlap vertonen, zijn de praktijken die bij beide horen niet per definitie hetzelfde. Het eerste zou een nadruk op criminaliteitsbestrijding tot gevolg hebben en het tweede een nadruk op ordehandhaving. Je zou ook kunnen stellen dat politiemensen met verschillende takenpakketten opereren in een deels andere omgeving met bepaalde mensen met hun specifieke problemen en verwachtingen ten aanzien van de politie. Het districtshoofd komt over het algemeen geen dronken mensen tegen om drie uur 's nachts, maar wel de burgemeester en de journalist om twee uur 's middags. Ook komen wijkagenten op een andere manier met bepaalde problemen in aanraking dan mensen in de noodhulp.

108 www.politie.nl/overdepolitie, geraadpleegd 12 april 2012.

109 Naar buiten de organisatie redenerend kan de vraag vervolgens worden gesteld of politiecultuur niet deels overeenkomt met en het gevolg is van de maatschappelijke cultuur. Het is immers de maatschappij die bepaalde eisen aan de politie stelt en het is in de maatschappij waarin politiemensen zelf worden gesocialiseerd. Daar valt ook het een en ander voor te zeggen (zie o.a. Chan 1996; Reiner 2010/1992), hoewel Van der Torre (2007: 499) stelt dat de hedendaagse hoofdagenten niet de onbehouden houding en het onbehouden gedrag overnemen van de klasse waaruit ze afkomstig zijn. Ook Maynard-Moody en Musheno (2003) plaatsten een hedendaagse kanttekening bij het standaardbeeld van politiewerk. Zij lieten zien dat het werk van politiemensen en andere frontliniewerkers feitelijk voor een belangrijk deel bestaat uit het vellen van morele oordelen over de identi-

plaatsgebonden denkbeelden en praktijken. Bij afzonderlijke groepen politiemensen kan zich dus een bepaalde subcultuur – een specifieke set van denkbeelden en praktijken – ontwikkelen in overeenstemming met de ervaringen en de behoeften die bepaalde taken en een bepaalde omgeving met zich meebrengen. Politiecultuur is niet monolithisch of onveranderlijk (Reiner 2010). Het is daarom beter om te praten over diverse subculturen dan over de cultuur van de politie.

De Nederlandse politie, zelf te zien als opgebouwd uit verschillende subculturen, staat bekend als een gematigde politie (Punch e.a. 1999). Beperking van geweld is een belangrijke waarde voor de Nederlandse politie (vgl. Nap 2012: 186). Ook zou de Nederlandse politie niet veel gezag hebben onder de burgers, wat overigens door recent onderzoek van alledaags politieoptreden in Amsterdam (Rood 2012) wordt tegengesproken. Terpstra en Schaap (2011) keken in hoeverre het orthodoxe beeld van de politiecultuur in Nederland – hier en nu – van toepassing is. Ze keken hiervoor naar denkbeelden in het korps Gelderland-Zuid. Een element van het orthodoxe beeld dat opgeld deed in het huidige Nederland, was het geloof in een missie van de politie om de normen in de samenleving over goed en kwaad te bewaken en de zwakken te beschermen. Daarnaast ligt de aantrekkingskracht van het beroep voor verreweg de meeste politiemensen in de actie en de spanning die het werk (volgens politiemensen zelf) met zich meebrengt. Politiemensen denken dat gevaar op de loer ligt, maar dit leidt niet tot een consequent wantrouwende houding. Nederlandse politieagenten vinden volgens Terpstra en Schaap (2011) dat ze op elkaar moeten kunnen vertrouwen, maar dit heeft niet de geslotenheid tot gevolg die de oudere literatuur suggereerde. Ook viel op dat politiewerk door velen wel met fysieke capaciteiten en moed wordt geassocieerd, maar dat slechts weinigen het daarom louter een mannenberoep vinden.¹¹⁰

teit en het karakter van cliënten. In feite conflicteert deze observatie niet erg met bevindingen van onderzoekers van het eerste uur. Van Maanen (1978 en Van der Torre in navolging in 1999 inzake ordehandhavers) sprak bijvoorbeeld ook al van 'morele entrepreneurs', maar Maynard-Moody en Musheno benadrukken meer de positieve kant van deze houding. Frontliniewerkers zullen niet elke keer dat ze iemand de moeite waard vinden, het systeem voor diegene bevechten. Maar ze raken wel degelijk betrokken en zijn dus niet altijd maar op zoek naar de makkelijkste manier om een case te behandelen. Dit neemt overigens niet weg dat hier een zeer persoonlijk oordeel komt kijken en dat de regels soms moeten worden opgerekt om de hulp tot stand te laten komen.

110 Cynisme, conservatisme en pragmatisme kwamen Terpstra en Schaap (2011) ook weinig tegen onder de politiemensen die zij bevroegen.

Met de constatering dat cultuur niet monolithisch en onveranderlijk is en met een schets van de hedendaagse Nederlandse politiecultuur, zijn we er nog niet. Het idee van verschillen werkt namelijk ook door op het niveau van individuele politiemensen. Diverse onderzoekers creëerden een typologie van stijlen om politiewerk te doen (Muir 1977; Brown 1981; Van der Torre 1999; 2007).¹¹¹ Het gaat hier te ver om de verschillende stijlen uitgebreid te beschrijven. Individuele stijlen zoals we die bijvoorbeeld aantreffen bij de Nederlandse onderzoeker Van der Torre kunnen deels worden begrepen vanuit de verschillende taken die politiemensen hebben en de verschillende omgevingen die daarmee samenhangen. Iemand met een bepaalde stijl wordt eerder wijkagent dan een ander én iemand die als wijkagent werkt hanteert eerder de ene stijl dan de andere (vgl. Terpstra & Schaap 2011: 134). Er zijn echter ook verschillen tussen politiemensen die hetzelfde werk doen in dezelfde omgeving. Verschillen in politiestijl zijn in dat geval het gevolg van de manier waarop signalen uit de omgeving worden geïnterpreteerd. Wat de ene politieagent als een conflict ziet, wordt door de ander mogelijk als een misdrijf benaderd. Politiemensen nemen hun manier van kijken niet zomaar over van anderen, maar vormen die deels zelf op basis van hun eigen achtergrond en ervaringen (Fielding 1988: 135; 1994: 55-56; Shearing & Ericson 1991; Chan 1997; Reiner 2010: 116).

111 Het onderzoek in Nederland verdient daarnaast enige aandacht omdat deze stijlen wellicht een rol spelen in de manier waarop politiemensen over hun werk vertellen. Volgens Van der Torre (1999; 2007), die halverwege de jaren negentig onderzoek deed in Rotterdam, zijn er vier stijlen van politiewerk die tot uiting komen in vier typen (beschrijvingen in het navolgende komen letterlijk van Van der Torre 1999/2007). De pragmaticus, veruit de grootste groep onder de onderzochten, vindt dat de kern van politiewerk bestaat uit het uitoefenen van dwang in situaties waar burgers en andere instanties zich geen raad mee weten. Ze gaan voor mooie ronde strafzaken, maar behandelen liever geen eenvoudige meldingen. Ze zouden daar als politiemensen liever niet voor hoeven worden ingezet. Ze voelen zich aangetast in hun beroepseer als hun vrijheid wordt ingeperkt, maar ze conformeren zich over het algemeen aan de wettelijke verplichtingen en de eisen van de leidinggevende. De pessimist voelt zich miskend en is sceptisch over het maatschappelijke effect van politiewerk. De pessimist werkt ondoelmatig, zit vooral zijn tijd uit, maar probeert wel te voorkomen dat hij cruciale beroepseisen overtreedt. De hulpverlener representeert 'het menselijke gezicht' van de politie. Hij is niet gericht op handhaven maar op het aanpakken van problemen rond klanten die door de politie als lastig worden ervaren. Ordeherstellers, ten slotte, zien het politiewerk als een morele onderneming. Ze willen waken over rechtvaardigheid door de kwaden te straffen. Ze gaan voor direct resultaat en leggen op straat relatief zware informele sancties op. Ze concurreren met hun collega's over zinvol werk (racen bijvoorbeeld naar meldingen). Alleen de ordehandhaver voldoet in Van der Torre's (2007) ogen aan het oude beeld van politiecultuur.

4.3 Contrapunt

Onderzoekers waren er al vrij snel achter dat een stereotypering van het politiewerk en de daarmee verbonden denkbbeelden en praktijken geen zin heeft.

Punch (1979: 115) stelde eind jaren zeventig van de vorige eeuw al: 'In short, the social and occupational reality of the Warmoesstraat was complex and varied and belied the uniformity of the outside stereotype. There were a variety of individual and group styles which allowed permutations in methods of working.' De vraag die dan dus moest worden gesteld was die naar het nut en de noodzaak van het idee van de wereld van de politie en een bijpassend cultuurbegrip. Als er alleen maar subculturen zijn en zelfs hierbinnen mensen verschillende denkbbeelden en praktijken erop nahouden, wat blijft er dan nog over van de kracht van het cultuurconcept?

Om te beginnen moet worden geconstateerd dat de cultuur van politiemensen die op straat werken (we hebben het dan dus niet over de gehele organisatie) niet simpelweg steeds verder fragmenteert. Op basis van recent veldwerk in Engeland kwam Loftus (2009; 2010; vgl. Hoogenboom 2009) bijvoorbeeld tot de conclusie dat de politiecultuur bepaalde tijd- en plaatsloze elementen bevat.¹¹² Het potentiële gevaar, het gezag dat ze moeten uitoefenen en de druk om efficiënt te handelen zijn van blijvende invloed op politiemensen. Dit is het gevolg van het feit dat politiemensen nog steeds te maken hebben met de basale uitdagingen die de eerste onderzoekers op het spoor kwamen. Punch stelde onlangs dat het voor politiemensen op straat nog steeds aankomt op omgaan met een drievoudige aanpak van problemen: 'You help people in trouble, you go after the people who cause trouble and you try to stay out of trouble' (persoonlijke communicatie, Amsterdam, 12 april 2012). Als we ons afvragen hoe verhalen dan een rol spelen in de politiecultuur, is de theorie van Shearing en Ericson (1991) in overeenstemming met deze flexibelere orthodoxie. Zij stelden immers dat het niet de letterlijke informele regels zijn die worden overgedragen, maar eerder een manier van kijken naar het politiewerk. Basale thema's

112 Loftus (2010: 17): 'As I have shown, officers continue to derive their self-identity from their work and the basic challenges of that work identified by Skolnick all those years ago persist. In other words, the durable occupational and organisational demands create and sustain the culture today. Furthermore, the changes that have occurred in policing are also being undercut by a series of political, economic and cultural upheavals. [...] The timeless qualities of police culture endure because the basic pressures associated with the police role have not been removed and because social transformations have exacerbated, rather than reduced, the basic definitions of inequality. Unless there is a marked refashioning of that role stemming from wider social change, it would seem there is little hope of achieving any radical reconfiguration of police culture.'

binnen het politiewerk zullen terugkomen in verhalen zonder dat dit pasklare antwoorden oplevert die toehoorders in hun eigen werk kunnen toepassen. Dit lijkt ook te wijzen op de constituerende verhalen waar Tops (2007a) op wees.

Een tweede reden waarom het idee van (sub)cultuur niet zomaar overboord moet worden gegooit is dat de aanwezigheid van stijlen niet conflicteert met het idee van sterke subculturen. Reiner (2010) constateerde bijvoorbeeld dat er weliswaar door de tijd heen door Engelse en Amerikaanse onderzoekers diverse stijlen zijn gevonden, maar dat die goed te groeperen zijn.¹¹³ Het is dus niet zo dat er evenveel stijlen zijn als er politiemensen zijn. Er zijn bepaalde manieren van handelen waartussen politiemensen kunnen kiezen, maar willen ze hun baan en enig gezag op straat behouden, dan worden er wel bepaalde zaken van hen verwacht. Ze kunnen in de Nederlandse context bijvoorbeeld niet om de haverklap hun vuurwapen trekken om een situatie onder controle te brengen. De keuze die politiemensen hebben is in die zin beperkt. Ze hebben niet honderden verschillende denkbeelden ten aanzien van burgers, die ook nog eens per dag verschillen. Ze voeren ook niet elke twee weken nieuwe praktijken in. Daarbij komt dat individuele politiemensen en groepen politiemensen zeker wel een voorkeur hebben voor bepaald gereedschap. Niet elke stijl doet even sterk opgeld in het politiewerk (Van der Torre 1999). Sommige stijlen domineren binnen sommige groepen en in sommige omgevingen.¹¹⁴

Ten slotte hebben onderzoekers erop gewezen dat cultuurveranderingen vaak beperkt zijn gebleven (bijv. Loftus 2009; 2010; vgl. Van der Torre 2007). Dit komt omdat ze worden afgezwakt door een maatschappelijke verharding waarin stevig optreden en misdaadbestrijding weer hoger op de agenda staan. Die zorgt voor een terugkeer naar of een vasthouden aan oude denkbeelden en praktijken. Een trend als gebiedsgebonden politiewerk kan door een conflicterende beweging richting het werken met prestatie-indicatoren afgezwakt worden (Loftus 2010). Daarnaast constateerde Sklansky (2007; zie ook Loftus 2009) dat de toename in diversiteit binnen politiekorpsen (in de Verenigde Staten in ieder geval) dreigt te stagneren. Het is niet zo dat verandering toevallig en uitzonderlijk is. Verandering gaat echter vaak in een richting die niet voorspeld en regelmatig niet gewenst wordt. Daarnaast zijn er krachten binnen

113 Daardoor blijven er vier hoofdstijlen over. Terpstra en Schaap vonden in Nederland drie onderscheidbare stijlen, die overigens afweken van hun startpunt (Wilson 1968).

114 Stijlen worden dan ook herkend op het niveau van afdelingen, bureaus en landen (Wilson 1968; Holdaway 1983). Onderzoek naar individuele politiestijlen moet dan ook niet verworden tot een psychologie van politiemensen (Herbert 1998: 345). Groepsdruk en de manier waarop politiemensen worden gesocialiseerd zouden hiermee uit beeld verdwijnen.

organisaties die verandering tegengaan. Organisaties en hun leden vechten om hetzelfde te blijven (Schön 1971).¹¹⁵ Dat is onder andere het geval omdat de informele denkbeelden en praktijken die ze hebben ontwikkeld sterker verankerd zijn dan het beleid waarmee formeel gestuurd wordt. Hoogenboom (2012) wees er onlangs bijvoorbeeld nog op dat je in veranderingsprocessen het belang van loyaliteit niet moet onderschatten.

Tabel 4.1: Politieculturen door de tijd waargenomen

| Oude Beeld: cultuur (1950-1975) | Nieuwere beeld: subculturen (1970-2005) | Contrapunt: terug naar de kern (heden) |
|---|--|---|
| Spannend werk gericht op misdaadbestrijding | Divers werk, ook veel saai en routine | Gevaar is vast onderdeel beroep |
| Gevaarlijke en vijandige omgeving | Diversiteit aan omgevingen en problemen | Uitoefenen gezag noodzakelijk |
| Machomannenwerk met een missie | Minder macho en meer vrouwen in politie, Nederlandse politie niet 'hard' | Diversiteit stijlen heeft grenzen |
| Moeizame relatie met publiek | Politie (beter) verankerd | Veranderingen gaan langzaam of stagneren |
| Gedeelde informele regels | Diverse werkstijlen | |

In Tabel 4.1 zijn de verschillende beelden van politiecultuur terug te vinden. Drie posities zijn ingenomen. Het oude beeld was deels nodig om nieuwere, subtielere beelden ertegenover te zetten. Vervolgens hebben een aantal onderzoekers erop gewezen dat politiewerk ook een bepaalde kern in zich heeft, die gevolgen heeft voor de politiecultuur. Het benadrukken van die kern houdt overigens niet in dat men terug wil naar vroeger. Sommigen wijzen erop dat verandering wenselijk maar moeilijk is, anderen menen dat nieuwe vormen moeten ontstaan voor oude problemen. Van dat laatste is de hernieuwde inte-

¹¹⁵ Cultuurverandering is dus niet een kwestie van ontwerp en sturing. Het vraagt om meer dan leiderschap. Voor verandering in een bepaalde gewenste richting is een permanente, dwingende kracht nodig die veranderingen inzet op verschillende vlakken, zowel binnen als buiten de politieorganisatie (Chan 1997: hoofdstuk 10). Chan verzet zich tegen het leiderschapsidee dat Schein verkondigt (Chan 1997: 235-236); vanuit complexiteitsdenken zou je kunnen stellen dat verandering begint met een kleine beweging, maar het probleem is dat je die kleine beweging slechts achteraf als cruciaal kunt herkennen, niet vooraf. Wel is het zo dat lokaal leiderschap van onderaf beweging lokaal op gang kan brengen mits gesteund door mensen van boven en in de directe omgeving (zie Van den Brink e.a. 2012).

resse in politiegezag een uiting. We zien in de politiepraktijk en de studie van de politie en andere ‘gezagsdragers’ een herwaardering van gezag zonder nostalgie (Jansen e.a. 2012).¹¹⁶

¹¹⁶ De vraag is of we hier te maken hebben met de praktijk of ook met het (normatieve) denken over de praktijk. Beide zijn niet van elkaar te scheiden, omdat de studie van de politie doorwerkt in de politiepraktijk. Een instituut zoals de Politieacademie speelt daar een rol in.

Verhalen over politiewerk

In dit hoofdstuk kijken we naar de wereld van de politie door middel van verhalen zoals die verteld zijn in interviews. Interviewverhalen hebben verschillende mogelijke werkingen. Ze zijn bijvoorbeeld voor vertellers een ordening van ervaringen. Ze verlenen ook betekenis aan gebeurtenissen en ze leveren inzicht in het handelingsverloop. Maar bovenal verlenen interviewverhalen toegang tot de wereld waarover wordt verteld. Ze stellen ons in staat om met de verteller mee te kijken. Ze verlenen hierbij een bepaalde identiteit aan actoren over wie wordt verteld en ze roepen diverse emoties op bij de verteller en bij de toehoorders. De vraag die in dit hoofdstuk leidend is, kan als volgt worden verwoord.

Wat kunnen we (bij)leren over de wereld van de politie met behulp van politieverhalen?

De volgende thema's binnen de politiecultuur worden in dit hoofdstuk behandeld:

- ingrijpen in diverse situaties;
- politiemensen en burgers;
- samenwerking, werkstijlen en vakmanschap;
- humor, drama en verwerking.

Het zijn brede thema's die van belang zijn voor politiemensen en waarover mij veel verhalen zijn verteld. De manier waarop ik verhalen heb verzameld, ingedeeld in thema's en geselecteerd voor analyse in dit hoofdstuk, wordt in de bijlage behandeld.

Hoewel de thema's breed zijn gekozen, komen er in afzonderlijke verhalen regelmatig meerdere thema's voor. Dat is niet verwonderlijk, omdat verschillende aspecten van politiewerk met elkaar samenhangen. Onvoorspelbare situaties vragen bijvoorbeeld om vakmanschap. Juist de rijkheid van verhalen stelt ons vaak in staat meerdere thema's te herkennen in de beschreven situaties. Hierbij moet worden opgemerkt dat ik ervoor heb gekozen om vooral de wat langere verhalen te bekijken. De reden hiervoor is dat we zo het beste kunnen meekijken

met politiemensen die iets beleven. In interviews nemen politiemensen de tijd om te vertellen en juist de gedetailleerde vertellingen helpen ons om de wereld van de politie te betreden. En we proberen in dit deel immers dicht op de ervaringen van politiemensen te komen. Het nadeel is dat we een deel van de verhalen zouden kunnen vergeten. Verhalen zoals die ook veel op de werkvloer worden verteld, zijn namelijk vaak maar kort, meer gericht op vermaak, en lijken vaak de werking te hebben om het beeld van de stoere politiemann/-vrouw in stand te houden of misschien soms te reanimeren. Het risico van het gebruik van verhalen uit interviews is dan ook dat we onbedoeld tot een sociaal wenselijk beeld van de politie komen. In interviews ‘gedragen’ politiemensen zich toch net even anders dan tijdens het echte werk. Dat wil zeggen, interviewverhalen worden verteld in de context van een interview en in die context hebben politiemensen de neiging om voor de interviewer en de mogelijke lezers van een verslag de werkelijkheid anders voor te stellen. Voor een deel is dit effect niet te voorkomen. Het hoort bij onderzoek. Daarbij komt dat ik niet de illusie had het ware verhaal op te tekenen. Elke vertelling is immers anders. Maar ik heb ook niet het idee dat de politiemensen mij ‘verhaaltjes’ hebben verteld, hoewel ik het aan de lezer laat om hier zelf een oordeel over te vormen.

In mijn interpretaties van de verhalen heb ik getracht om de diepte in te gaan. Hierbij verwijs ik ook regelmatig naar observaties die ik heb gedaan tijdens het veldwerk om mijn interpretaties met aanvullend bewijs te ondersteunen. Dat neemt overigens niet weg dat anderen een andere lezing van verhalen kunnen hebben en het af en toe misschien zelfs ronduit oneens zullen zijn met de interpretaties van zowel de verteller als van mij. Dat is wat mij betreft geen probleem. Verhalen dagen namelijk regelmatig ook uit tot verschillende interpretaties, tegenvoorbeelden en debat.

5.1 Ingrijpen in diverse situaties

Politiemensen vertellen elkaar vaak over hetgeen ze meemaken en over opvallende gebeurtenissen waar ze over hebben gehoord. Dingen die ze onthouden zijn kennelijk zaken die op een of andere manier indruk op hen hebben gemaakt of om een andere reden zijn blijven hangen. Regelmatig spelen politiemensen maar een bijrol in de gebeurtenissen. Het gaat vaak om het uitzonderlijke van een situatie, het spannende, het lugubere of het komische. Politiewerk zoals je erover hoort op de werkvloer bestaat uit belevenissen. Je hoort wat mensen het vertellen waard vinden en dat is behoorlijk veel. Voor sommige

verhalen is echter meer interesse en aandacht dan voor andere. Vooral spannende situaties zijn populair. Laten we daarom maar beginnen met zo'n verhaal, verteld door een brigadier (interview 13):

Eerste nachtdienst

'Ik weet nog wel... Mijn eerste nachtdienst in Den Haag. Net van de politieschool. Het is de zomer van 1984 geweest, mijn eerste nachtdienst. In Den Haag had je een gebied en dat was de Woeste Hoogte, dat was een gebiedje zeg maar tegen het strand aan en daar woonden nogal wat... een sociaal wat zwakkere wijk zeg maar. We kregen daar een melding over een conflict en ik ging ernaartoe met meerdere collega's. Daar moest je echt schudden om als eerste auto daar te zijn, want anders was een andere er al bij, zoveel dienders reden daaro. En voordat ik het weet stond ik daar met een vuurwapen in mijn handen, want die gozer stond met een mes tegenover me. Eerste nachtdienst, sta je daaro. Dat zal ik nooit vergeten, heel apart. Getrokken vuurwapen, mes moest weg. Uiteindelijk heeft hij het ook wel laten vallen. Het was over en uit. Maar ja, dat was heel apart. Eerste ervaring.'

Het plot van dit verhaal lijkt op wat Punch (1979; 1983) optekende over de politieman die in een school op zoek is naar een inbreker (zie §2.1). Door het verhaal leren we iets over hoe de verteller als politieman gevormd is. Zoals veel verhalen die mij werden verteld gaat dit over een eerste keer. Eerste keren (arrestatie, lijkvinding, trekken van wapen, ernstige aanrijding, enzovoort) hebben bijna alle teamleden goed onthouden. Met name de beelden staan in hun geheugen gegrift, maar soms kunnen ze ook woord voor woord herhalen wat iemand zei in de betreffende situatie. In dit geval gaat het om een agent die nog maar net met een vuurwapen rondloopt en meteen al in een situatie komt waarin hij het trekt. Een belangrijke boodschap van zulke verhalen is vaak dat je je niet kunt voorbereiden op de eerste keer dat het menens is. Dat geldt niet alleen voor het moment dat je je vuurwapen moet trekken, maar ook voor alle andere momenten die indruk maken. Zoals een van de teamleden het uitdrukte (inspecteur, interview 20): 'Niemand kan mij uitleggen hoe het is om bij een lijk te staan.' De eerste keer word je er eerder door overvallen. Het is daarom ook niet de afloop van het verhaal waar het de verteller om gaat, maar de situatie waarin hij verzeild raakte. Het is uiteindelijk soms meer geluk dan wijsheid waarmee je je in de beginperiode door veel meer van zulke situaties heen worstelt. In feite zijn zulke verhalen ook een bevestiging van het algemene principe

dat je het frontliniewerk pas echt leert in de praktijk. In een van de verhalen die ik tijdens mijn observaties van gesprekken tussen de districtsleiding en studenten noteerde, vertelde een jonge politievrouw bijvoorbeeld over haar eerste uitpraatprocedure (iemand met getrokken vuurwapen commanderen zijn voertuig te verlaten en diegene vervolgens arresteren). Zij vertelde dat ze merkte dat haar been begon te trillen terwijl zij met haar vuurwapen op de auto van de verdachte richtte. Hierop reflecterend zei ze dat ze nu wist hoe haar lichaam reageert op zo'n situatie en sprak ze de wens uit dat dit ook weer over zou gaan (zie verhaal in §3.5). Om te kunnen ingrijpen is grip nodig op de situatie en dus ook op jezelf, want je maakt zelf ook onderdeel van die situatie uit. Uiteraard krijgen bijna alle politiemensen door de tijd heen meer grip op de situaties waarmee ze geconfronteerd worden. Tegelijkertijd is het juist ook het onverwachte wat politiemensen leuk vinden aan hun werk. Hoewel de meeste teamleden niet lijken te staan springen om plotseling hun vuurwapen te moeten trekken of iemand te moeten reanimeren, zijn het wel de afwisseling en de onvoorspelbaarheid van politiewerk die hun een groot deel van hun werkplezier geven.

Bovenstaand verhaal is vrij vlak te noemen. Je kijkt wel mee met de verteller, maar je wordt niet het verhaal ingezogen. De verteller kijkt terug naar iets wat lang geleden is gebeurd en waar hij nu ook van een afstand naar kijkt. Een nadeel van actie verhalen is dan ook dat de onzekerheid van de betrokkenen er door de tijd heen uit kan verdwijnen. Spannende verhalen van vroeger worden uiteraard verteld met kennis van de afloop en bevatten meestal een evaluatie van wat er uiteindelijk aan de hand was. Maar de politiemensen die naar een melding toegaan, weten vaak maar weinig van wat er aan de hand is en nog minder van wat er gaat gebeuren. Verhalen kunnen die onzekerheid tenietdoen doordat de verteller zich als alwetend voordoet. Het lijken misschien slechts details die verdwijnen, maar het zijn vaak de details die de levensechtheid van de gebeurtenissen kunnen overbrengen. Zo vertelde een van de hoofdagenten (interview 6) een verhaal dat je meeneemt naar de plaats en tijd waarin het gebeurde.

Vier kilo op de trekker

‘Het moet al wel een jaar of drie geleden zijn. We kregen een melding over dat een vader in het gezin ruzie zocht met het gezin en ruzie had met de dochter, dat die vader psychisch niet helemaal stabiel was, dus of wij poolshoogte wilden nemen. Nou, [de collega's die reden op] de 04 die hoorde[n] dat verhaal dus die denken van: we rijden effe mee, doen we achtergrondje. Dus we kwamen eigenlijk gelijktijdig aan bij de [loca-

tie] en daar beneden, het is een hele hoge flat... en beneden bij de lift treffen we twee mensen. Blijkt dat die afkomstig zijn uit die woning. Dat was familie. Dus die spraken we kort. Er was een vrouw bij en die zou ons dan wel de woning wijzen en die zou met ons meelopen naar boven.

We stappen met z'n allen in de lift. De lift die gaat omhoog tot de bovenste verdieping, de lift gaat open, we stappen daar uit in ganzenpas. Met de eerste voorop lopen we in een sliert die lift uit en F, die voorop loopt, die ziet aan het eind van de galerij een donkere meneer staan en dat zou de woning zijn waar we moesten wezen, en die zegt van: "Joh, dag meneer, politie, mogen we even met u praten?" En op dat moment komt die vent op ons afgerend met twee gebalde vuisten langs z'n lijf en daarin zie ik dus echt gewoon zulke messen. In mijn gedachten waren dat echt zulke messen [geeft zo'n 30 centimeter aan]. Achteraf bleken het gewoon boterhammessen te zijn waar jij en ik hier in de kantine onze boterham mee smeren, maar... in die flits zag ik echt zulke messen. Dus we keren om, we rennen weer terug. En ik ren de lift in, H rent de lift in, D en die mevrouw die met ons mee was rennen allemaal de lift in. F duikt tegenover de lift een portiek in, een trap naar beneden. Nou wij staan in de lift en het eerste wat ik me kan herinneren is dat die vent gewoon in de lift-opening staat en het is een vrij grote neger... en helemaal verwilderd, paranoïde. Schizofrenie had-ie, en nog wat aanduidingen. Dus die was helemaal van het padje af, daar was echt geen zinnig woord mee te spreken. Wanneer ik de beslissing nam weet ik niet, maar op een gegeven moment zie je, merk je dat je gewoon over de loop van je pistool naar die vent kijkt en dan komt het besef van: hé, ik heb m'n wapen getrokken en ik richt op die vent. Ik bedoel: waar zijn we mee bezig? Je voelt de trekkerdruk op je vinger. Die is in eerste instantie vier kilo, dus je moet heel veel bewegen wil je dat eerste schot afgeven. Dat is maar goed ook want anders hadden we al lang afgedrukt. En vanuit m'n ooghoek zie ik H en D ook hun wapen richten op die vent en dat was een soort geruststelling want het was nogal een... voor mij een schok dat ik überhaupt m'n wapen had getrokken, ik denk: shit, wat doe ik nou? (...) Maar toen zag ik het bevestigd in H en D naast me, ik denk van: nou, dan zit het wel snor. En we schreeuwen naar die vent, maar hij doet verder niks en hij blijft in die liftopening staan en op een gegeven moment gaan die liftdeuren dicht en zakt die lift naar beneden dus ja, probleem opgelost gelukkig.

Nou, toen ging het hele circus draaien en toen kwam de OVD [operationeel leidinggevende] en het arrestatieteam was aanrijdend en de

onderhandelaar... Alles kwam erop en eraan en de hele flat was afgezet. De hondengeleider staat op de galerij beneden met z'n hond, om te voorkomen dat-ie naar de woning daar zou lopen en die hond begint te blaffen en dat is waarschijnlijk voor die vent aanleiding geweest om via de noodtrap aan de kopse kant van die galerij naar beneden te lopen. En de man rent op de hondengeleider af. Die roept 'm aan, die stuurt z'n hond zelfs. Dat maakt allemaal geen indruk en die hondengeleider schiet noodweer op die vent en trekt gelukkig heel erg aan z'n wapen waardoor de schoten mooi in z'n benen terechtkomen in plaats van hoog... Dus keurig aanhoudingsvuur en ambulance erbij en probleem opgelost zagezegd. Maar dat is inderdaad een incident waar je het dan nog wel vaker over hebt, omdat het toch het gebruik van je vuurwapen betreft. En het was een groot incident, omdat ze op dat moment in W een bom aan het ontmantelen waren in een woonwijk. Dus er waren veel collega's bij, dus veel collega's weten ervan. Dus het komt nogal eens ter sprake op die manier...'

De werking van dit verhaal is deels die van het vorige verhaal. Je kijkt mee met de verteller en leest iets over hoe zijn identiteit door het werk gevormd is. Maar de werking van dit verhaal is veel krachtiger dan die van het eerste verhaal, omdat de kwetsbaarheid van de verteller en de manier waarop de gebeurtenissen hem als het ware overkomen zo duidelijk worden. Naast het feit dat de verteller vrij nauwgezet weet te rapporteren over wat er is voorgevallen, weet het verhaal dan ook meer emotie op te roepen dan de korte terugblik die het eerste verhaal bood. Ook deze verteller begint bij het punt waarop politiemensen op straat meestal met incidenten in aanraking komen: ze krijgen een bepaalde melding. De melding geeft de basisinformatie waar politiemensen het mee moeten doen. Ze weten dat er ruzie tussen een man en zijn gezin is en dat de man 'psychisch niet helemaal stabiel' is. Later noemt de verteller de man 'helemaal verwilderd, paranoïde, schizofrenie had-ie en nog wat aanduidingen. Dus die was helemaal van het padje af, daar was echt geen zinnig woord mee te spreken.' Het kan zijn dat er tijdens de melding meer is gezegd over de mentale staat van de man en de verteller dit ervan heeft onthouden, maar wat mij is opgevallen is dat politiemensen constant met mensen in aanraking komen die 'psychisch niet helemaal stabiel' zijn. Politiemensen zijn niet speciaal opgeleid om een medische diagnose te maken van wat er met mensen aan de hand is, maar hebben wel hun werkwijzen en vuistregels ontwikkeld om hiermee om te gaan. Een belangrijk onderscheid dat de verteller hier maakt is de mogelijkheid om met mensen te kunnen spreken of niet.

De politiemensen die op de melding afgaan organiseren zich ('achtergrondje doen') en gaan ter plekke aan de slag ('mensen aanspreken, lift in, in ganzenpas eruit, weer aanspreken'). Dan worden ze soms, zoals in dit verhaal, geconfronteerd met een handeling die zij niet verwachten. De man rent op hen af met messen in zijn hand. Het is dan geen detail dat de politieman dacht dat de messen groot waren. Achteraf heeft hij dat zelf kunnen constateren. Dat hij hier zo open over is, maakt hem niet stoerder of professioneler dan hij was. Integendeel, sommigen zouden hem kunnen verwijten niet te hebben waargenomen wat er werkelijk aan de hand was en zich wellicht afvragen of de politieman beter getraind had moeten zijn op zulke situaties.¹¹⁷ De reactie van de politieman lijkt duidelijk. Hij trekt zijn vuurwapen en richt het op de man. Interessant is dat de verteller zich realiseert, en ook daar eerlijk over is, dat zijn handelen intuïtief was. Op dat moment bleek zijn reactie zijn rationele overwegingen voor te zijn. Hij werd geconfronteerd met zijn eigen handelen. Maar een belangrijke gedachte schiet wel door zijn hoofd: 'shit, wat doe ik nou?' De controle blijkt dan (deels) te zitten in de vier kilo die ooit eens op de trekker van het vuurwapen is gezet. De politieman kijkt naar zijn collega's en ziet een bevestiging van zijn handelen. Vervolgens neemt de lift als het ware de situatie over (of iemand een knopje heeft ingedrukt komen we niet te weten) en belanden we in een andere scène. Het 'circus' begint en vindt een abrupt einde op het moment dat een hondengeleider uit noodweer de man in zijn benen schiet.¹¹⁸

Weer is het niet de afloop van het verhaal waar het om draait. Je zou je als toehoorder ook kunnen afvragen hoe het verder is gegaan met de man en zijn familie, maar het zijn de situatie waarin de verteller verzeild is geraakt en de ervaring om een vuurwapen te trekken die de verteller een centrale plek geeft. De verteller weet niet precies wat de man dacht en hij weet wellicht ook niet precies hoe het bredere verhaal verder is afgelopen. We kijken mee met de verteller en leren hoe hij de situatie beleefd heeft. Hetzelfde principe als in het eerste verhaal is aan het werk: politieagent trekt instinctief zijn wapen op het moment dat hij wordt geconfronteerd met iemand met een mes, maar in tegenstelling tot het eerste verhaal leren we meer over de verteller. We leren hem kennen als iemand voor wie de inzet van het uiterste dwangmiddel niet

117 Tegelijkertijd is het de vraag of en tegen welke kosten politiemensen hierop te trainen zijn tot het niveau dat ze deze ervaring niet hebben op het moment dat het erom spant.

118 Het woord 'circus' wordt gebruikt om aan te geven dat het belang van je eigen rol afneemt en je onderdeel wordt van een groter geheel.

iets stoers is, maar iets waar je zeer serieus mee om hoort te gaan. De verteller presenteert zichzelf niet als een held. Hij gunt zichzelf geen oorkonde. Wat hij mee heeft gemaakt is simpelweg onderdeel uit gaan maken van het repertoire aan ervaringen dat hij met zich meedraagt (de term ‘rugzakje’ wordt ook wel gebruikt). Maar gezien het feit dat teamleden in Alphen zelden hun vuurwapen trekken is het begrip ‘eerste keer’ hier relatief. Het blijft een spannend moment als er lange tijd tussen zulke voorvallen zit. De gebeurtenissen komen wel eens ter sprake, zegt de politieman aan het einde en de reden hiervoor is dat je niet vaak je vuurwapen trekt en ook omdat er veel mensen bij betrokken waren. Het is een ‘weet-je-nog-toen-en-toen’ geworden. Het is een gedeelde ervaring en in die zin een gedeeld verhaal. Een van de andere teamleden vertelde ook over dit voorval (interview 20), maar die vertelling verschilde behoorlijk omdat dat teamlid de gebeurtenis vanuit een andere rol en op een andere (fysieke) plek had beleefd.

We kunnen ons afvragen wat politiemensen nu eigenlijk meenemen uit hun belevenissen. Wat zijn de lessen die ze zelf trekken? Trekken ze überhaupt lessen? De uitdaging is doorstaan, maar er is ook het besef dat het wellicht anders had kunnen aflopen. Politiemensen zien zichzelf wellicht soms als een onzekere factor, maar ze leren zichzelf ook kennen omdat ze regelmatig met spannende situaties te maken krijgen (hoewel het trekken van een vuurwapen of een heftig conflict hen dus wel in een relatief onbekende ‘state of mind/body’ kan brengen) en ‘weten hoe hun lichaam reageert’ (zoals de jonge politieagente in het verhaal *Trillende benen* in §3.5). De onzekere factor vormen daardoor eerder de burgers met wie zij geconfronteerd worden. Een medewerkster van de publieksopvang (interview 21) reflecteerde juist hierop.

Een blad aan een boom

‘Dat zijn toch wel mensen die gewoon heel erg in de problemen zitten. Met hun gevoel, met onbegrip. Het onbegrip van mensen. En een keer heb ik een verhaal gehoord. Ik heb het niet zelf meegemaakt, maar ik ken die collega wel. Er kwam een man en die zag het leven niet meer zitten. Op dat moment was er niemand die die man te woord stond en die is naar het spoor gelopen en die is gesprongen. Dus dat zijn wel dingen dat ik denk, je moet de mensen wel heel serieus nemen. We zijn geen geestelijke opvang. Dat was in H. Dat heeft ook bij mijn collega wel heel veel gedaan. Zelf ben ik een keer ook bedreigd door een man. Dat is ook een zaak geworden. Die man schreeuwde heel erg tegen mij van “ik zoek je op en ik wacht je op bij het bureau”. Die is ook door een heleboel colle-

ga's op de grond gewerkt. Zo heet dat dan, vind het altijd zo stoer klinken, maar dat gebeurde wel. Ik ben ook wel voorzichtig, dus als ik iemand heb die ik niet vertrouw, dan doe ik een stap naar achteren. Ik ben niet echt bang, maar ik houd er rekening mee dat iemand opeens een mes uit zijn zak kan trekken en een snee in mijn wang kan maken of zo. Dat heb ik wel, ja. Iemand wilde een keer een schaar lenen om iets aan zijn fietstas te doen en die kreeg gewoon geen schaar van mij. Die man begreep dat gewoon niet. En ik blijf daar gewoon bij. Voor hetzelfde geld is die man... weet ik veel wat ermee is! En dan wil hij mij toch wat aandoen. Ik ben ook altijd bezig op de balie. Geen scharen, geen nietmachines, geen dingen die iemand zomaar kan pakken om naar ons te gooien of zo. Daar worden we ook wel in getraind, maar ik ben daar wel dagelijks mee bezig. Ik ben heel erg aan het opletten. Ik ben er altijd op voorbereid dat mensen als een blad aan een boom om kunnen slaan.'

De werking van bovenstaand verhaal is anders dan die van de voorgaande verhalen. De verteller legt met name uit waarom ze in de regel handelt zoals ze dat doet: mensen kunnen omslaan als een blad aan een boom. Ze geeft zo inzicht in haar eigen handelen en geeft een les mee aan de toehoorder. In dit korte stukje zijn drie verhalen te vinden. Een man die naar een bureau komt, geen hulp vindt en vervolgens zelfmoord pleegt. Een man die de verteller bedreigt en door haar collega's naar de grond wordt gewerkt, wat vervolgens een zaak is geworden. En een man die een schaar wilde lenen maar die niet kreeg. Het interessante van wat de politievrouw hier zegt zit niet in een gedetailleerde beschrijving van wat er gebeurd is. Zij gebruikt de eerste twee voorvallen als voorbeelden van wat er kan gebeuren. Het eerste voorval staat verder van haar af, maar heeft wel indruk op haar gemaakt. De les die zij eraan verbindt is dat je mensen serieus moet nemen. Met het tweede voorval laat ze zien dat zij gevaar heeft gelopen in haar werk. Het derde voorval laat zien welke werkrouetine zij heeft ontwikkeld om met de constante dreiging om te gaan. Zij laat tegelijkertijd zien dat haar houding tot onbegrip kan leiden bij burgers ('die man begreep dat gewoon niet'). Maar dat neemt zij op de koop toe. Haar eigen veiligheid gaat immers voor.

Verhalen over onverwachte gebeurtenissen heb ik meer gehoord. Een hoofdagent (interview 27) vertelde bijvoorbeeld over twee voorvallen waarbij een collega een klap had gekregen. Over het eerste voorval heeft hij net verteld als hij erop reflecteert en vervolgens op het tweede voorval ingaat.

Zo'n blauwe kijker

A: 'Nee, ik denk niet dat het een onderschatting was, we gingen er hard en strak in. Alleen, het was op dat moment... het kan altijd gebeuren. Ik heb gelukkig nog geen klap gehad. Maar het was wel toen we terugkwamen van: "Verdomme, waarom heeft hij hem nou geraakt?" En gelukkig had mijn collega er weinig van, hoor! Maar het kan altijd gebeuren. Ik weet nog wel, er was ook een bekende – dat was al een aantal jaren geleden – die moest worden aangehouden. Hij zat thuis en was een GGZ-klant. Ik zei al tegen mijn collega zo van: "Vorige keer was hij heel relaxt, als je maar met hem meelult, dan komt het wel goed." En dan komt je collega terug met zo'n blauwe kijker. Die vent had de eerste de beste uitgekozen om een hoek te geven en dat was mijn collega. Maar ik was er zelf niet bij, dus ik weet niet hoe dat precies is gegaan. En dan ga je daar natuurlijk naartoe met in je achterhoofd van: "Ach, de vorige keer was hij ook rustig." Op een gegeven moment, als je dit werk doet, dan denk je soms bij jezelf: "Zijn er ook nog wel normale mensen?" Je komt zoveel in aanraking met rare figuren en ja, het kan altijd gebeuren.'

Dit zijn in feite twee korte verhalen. In het tweede valt op dat de betrokken politieman net als de vertellers van de twee voorafgaande verhalen geen duidelijke indicatie heeft van wat er met de betrokken persoon aan de hand is. Het is wel een GGZ-klant en een 'bekende', van wie hij denkt te weten hoe je hem moet aanpakken. Die zekerheid blijkt van beperkte waarde. De verteller vraagt zich zelfs hardop af of er nog wel normale mensen zijn. Een andere hoofdagent vertelde een kort verhaal over hoe hij en zijn collega's bij iemand kwamen die dreigde van een dak te springen. Mensen die dreigen springen niet, had hij toen gedacht, maar de man sprong toch.¹¹⁹ Ook deze verteller geeft zo een bepaald inzicht mee aan de lezer: mensen waar we mee werken zijn niet normaal en kunnen je altijd op een vervelende manier verrassen. Meer in het algemeen moeten politiemensen werken met de beperkingen van de wet en met

119 Hoofdagent (interview 9): 'En die dag trouwens, dan trek je weer een beerput open zeg maar. Die dag was ook één van de meest bizarre dagen, want daar hadden we drie dooien op een vierkante kilometer zeg maar. Nou, nog niet eens, op een paar vierkante meter zeg maar, misschien honderd vierkante meter, waarvan er ééntje op het dak stond en die dreigde te springen. Nou, ik zeg altijd: "Als ze dreigen, dan doen ze het niet." Nou, die ging, voor mijn ogen. Voor ieders ogen. Dat zelfs het ambulancepersoneel zo iets had... Die stonden helemaal met hun handen voor hun monden, die moesten ernaartoe, maar die gingen niet. Die hadden ook zo iets van... Die stonden erbij, voor als hij zou gaan springen, maar die dachten ook dat dat niet zou gebeuren. Maar hij ging. Hij ging. Dat was bizar.'

gebrekkige kennis. De hoofdagent (interview 27) die hierboven vertelde over het blauwe oog van zijn collega, gaf ook een interessant voorbeeld van het type incidenten waarmee je te maken krijgt.¹²⁰

Bedreiging of niet?

‘Het zou makkelijk zijn als alles zou zijn opgenomen voor een incident is gebeurd. Als politie zijnde kom je altijd pas achteraf ter plaatse en de waarheid die kom je vaak nooit te weten... wat er echt is gebeurd. Tenzij je echt een objectieve getuige hebt die zegt van: “Dit heb ik gezien.” Wij weten ook de geschiedenis af en toe niet. Daar moet je wel op een gegeven moment een keuze in maken. Ook in je achterhoofd meenemen: “Wat zal de rechter ervan vinden?” Net als gisteren, bedreiging bij het station. Wij komen gewoon tijdens surveillance aangereden bij het station, dan komt er een meisje direct naar ons toe, geschrokken: “Ik ben net bedreigd door een man en die staat nu op het perron en die heeft gedreigd mij met een mes te steken.” Dan laat je haar even staan, dan tref je die vent aan, dan hou je hem aan voor bedreiging, want zij wil aangifte doen van bedreiging. Dan doet zij hier aangifte van bedreiging en dan zegt ze wat de man heeft gezegd, de verdachte. En ik ben dan samen met de verdachte en dan confronteer ik hem met haar woorden en dan zegt hij: “Ja, maar dat heb ik helemaal niet gezegd!” Zie daar maar eens de waarheid te achterhalen. Dan weet je wel in je achterhoofd dat er zich nog geen getuigen hebben gemeld, dan is het één tegen één en dan weet je dat de zaak wordt geseponneerd. Vooral in het begin van je politiecarrière ben je vrij goedgelovig. Als iemand zegt, “het is zo en zo gegaan”, dan denk je ook dat het zo is gegaan. Maar op een gegeven moment word je wat meer ervaren daarin. Met de zaak bijvoorbeeld die ik net heb geschetst, blijft de waarheid in het midden liggen. Ik zie die meid er wel voor aan dat ze hem inderdaad erbij probeert te lappen omdat hij een opmerking gemaakt heeft naar haar waarbij ze mogelijk beledigd zou zijn. En die man kan ook dingen weglaten die hij heeft gezegd. Die heeft zeg maar gezegd dat het ergste woord wat hij tegen het meisje heeft gezegd “hoer” was. En zij zegt dat hij tegen haar heeft gezegd: “Zal ik jouw mooie gezichtje eens verbouwen met een

120 Dit verhaal heb ik ook voorgelegd aan enkele collega's (Hidde de Blouw, Pieter Tops, Jan Nap en Cees Sprenger). Ik heb hieronder dankbaar gebruikgemaakt van hun interpretaties.

mes.” De waarheid ligt in het midden, wat er nu uiteindelijk is gezegd. Maar in je achterhoofd zit dat ik in die rugtas van die vent wel een dolk van 35 centimeter aantref.’

Dit verhaal begint met een mijmering over hoe makkelijk het zou zijn als alles zou zijn opgenomen. Hij is nog redelijk optimistisch te noemen over de mogelijkheid om de waarheid te achterhalen (je hebt genoeg aan een objectieve getuige), maar schetst vervolgens een lastige situatie waarmee hij de dag voor het interview in aanraking kwam. Hij laat ons weten wat de ‘feiten’ zijn waarmee hij aan de slag moet en vertelt *en passant* over wat hij in zijn achterhoofd meeneemt. Zijn analyse is er een waarin de gebeurtenissen in een juridisch frame worden geplaatst. Er zal al dan niet een aangifte worden gedaan en er zal al dan niet een arrestatie moeten worden verricht. Hij weet wat er nodig is om een zaak te maken en houdt constant in de gaten waar hij is met het verzamelen van aanvullende feiten en een mogelijke verklaring voor wat zich heeft afgespeeld. Zulke situaties blijken echter niet eenvoudig te beoordelen. Daadwerkelijk ingrijpen is soms erg lastig. Zo vertelde een brigadier mij het volgende verhaal (interview 11).

Een groot vraagteken

‘En iets minder leuk, een reanimatie van een baby’tje van acht weken. Nou ja, dat hoort er ook bij en dat hakt er wel in zeg maar. Moeder ging douchen en die had ’r kind in de box laten liggen en ze komt terug, baby’tje ligt op de buik en is paars. Met een hulpverleningsbril ga je naar binnen, maar toch denk ik dan als politieagent: ja, acht weken, dat draait echt nog niet zelf om. Dus dan ga je toch later die vrouw, die hevig geëmotioneerd is, vertellen dat er toch nog technische recherche even die kant op komt, omdat we niet helemaal begrijpen hoe het nou gegaan is. En dan breng je het maar zo, maar met andere woorden is het: “Ik vertrouw je niet helemaal.” En dat is moeilijk. Je wil die vrouw emotioneel steunen, maar toch zegt je politiehart: dat klopt niet. Het kindje heeft het niet gehaald. Maar dat wist je eigenlijk al toen we daar ter plaatse kwamen, van: nou, dat doet het echt niet meer. En de recherche en de technische recherche hebben onderzoek gedaan maar het is... [stilte à 2 seconden] op de sectie was niks te herleiden aan geweld of dat het kindje was omgedraaid. Dus het boek gaat dicht met een groot vraagteken erboven.’

De politieman wordt geconfronteerd met een treurige situatie waar hij niets meer aan kan veranderen. Tegelijkertijd is zijn inschatting dat er iets niet in de haak is en moet hij iemand die hij in principe zou willen vertrouwen direct confronteren met zijn twijfel en daarnaar handelen. Het verhaal illustreert hoe je soms snel moet schakelen tussen verschillende taken die je kunt vervullen en vertelt daarmee ook iets over het vakmanschap dat we van politiemensen verwachten (een thema dat later in dit hoofdstuk wordt behandeld). Die dubbele rol van hulpverlener en wetshandhaver ('je wilt steunen, maar je politiehart zegt: dat klopt niet') en de uiteindelijk onopgeloste puzzels zijn lastige aspecten van het werk.

De laatste twee verhalen laten goed zien hoe alledaags de dilemma's in het politiewerk eruit kunnen zien. We kijken mee met de politiemensen die ons duidelijk maken onder welke omstandigheden ze hun werk moeten doen. Politiemensen moeten inschattingen maken op basis van beperkte informatie vooraf en vaak met behulp van beperkte middelen. Er wordt verwacht dat ze ingrijpen in situaties met vaak een onvoorspelbaar vervolg en een onduidelijke oorzaak. Ze hebben het vaak maar te doen met de tegenstrijdige 'verhalen' (zo noemen ze de verklaringen van mensen standaard) van betrokken partijen. Ze lopen tegen onduidelijkheden aan die ze niet zomaar kunnen oplossen. Ze worden geacht met een open houding op meldingen af te gaan, maar er wordt ook van hen verwacht dat ze aan waarheidsvinding doen. Een uiteindelijk oordeel over de waarheid moeten ze vaak aan de rechter overlaten. Tegelijkertijd kunnen de consequenties van een verkeerde inschatting of afweging groot zijn voor de mogelijkheid om recht aan mensen te doen en voor wat er nog kan gebeuren.

5.2 Politiemensen en burgers

Een volgend thema dat prominent in een aantal interviews voorkomt had te maken met de vele ontmoetingen tussen politiemensen en burgers. Als de ontmoetingen prettig verlopen is daar niet zo veel over te vertellen, hoewel het zeker wordt vermeld als iemand een bosje bloemen komt brengen naar het bureau. Maar vooral wanneer er conflicten ontstaan worden die onderwerp van gesprek op de werkvloer. Laten we beginnen met een kort verhaal van een inspecteur (interview 20).

Hoer

‘En toen was ik in m’n agentenstage en toen riep er iemand “hoer” tegen mij vanaf een afstandje en ik weet nog wat ik dacht... Ik was tweeëntwintig en dan loop je daar met je hoedje op, keurig netjes en je snapt er geen reet van en je denkt: “Nou jaaa, zeg, wat doe je *naar* tegen me. Nou ja!” Ik voelde me echt oprecht gewoon als persoon beledigd... Het wordt natuurlijk tegen dat uniform geschreeuwd. Nu kan ik er ook hartelijk om lachen. Maar ik weet nog, dat incident weet ik nog. Dus als ik daarlangs rij denk ik: oh, dat was daar.’

De omgeving waar politiemensen in werken voelt af en toe wel als een vijandige omgeving. Sommige burgers zijn de politie niet welgezind. Confrontaties met burgers komen regelmatig voor. De verteller van bovenstaand verhaal laat ons weten dat je daaraan went. Je leert om je persoon en je functie te scheiden. Daarmee is het een verhaal over de vorming van je identiteit als vertegenwoordiger van een organisatie die niet bij iedereen op waardering kan rekenen. De verteller moest toen ze net in uniform op straat liep nog leren omgaan met reacties die zij bleek uit te lokken bij mensen die ze niet kende. Interessant is ook dat de stad waar ze over praat een landschap blijkt te zijn geworden (denk aan het verhalenlandschap uit hoofdstuk 3) waarin zich die identiteit gevormd heeft.

Het is zeker niet zo dat teamleden constant in ernstige conflicten met burgers verwickeld raken. Sommigen krijgen hier vaker mee te maken dan anderen. Zij die relatief vaak in botsing komen met burgers vertellen hier soms ook in geuren en kleuren over op het bureau. Anderen benadrukken dat het misschien wel niet voor niets is dat hun collega’s vaker conflicten meemaken, omdat hun werkstijl dit teweegbrengt. Daar kom ik later nog op terug. Laten we een volgend verhaal lezen, verteld door een jonge politieman (interview 25).

Uit m’n plaat

‘Ik heb een keer een reanimatie gehad... We komen ter plaatse, ik klap m’n auto neer, zet ’m even tien meter verder zodat de ambulance wel voor de deur kan parkeren, maar gewoon midden op de straat. Er komen twee ambu’s, komt een tweede auto van de politie plus de senior [operationeel leidinggevende] ter plaatse. Nou, de reanimatie die lukt niet. Dat is dan klaar. Dat is afhandeling politie. De collega’s deden dat. En ik sta buiten met mijn senior die vraagt, “joh, hoe was het?” want in het begin van je opleiding een reanimatie is best wel heftig.. En ik voel me er altijd

wel goed onder, maar het was gewoon effe een praatje van, “joh, hoe voel je je eronder, wat heb je gedaan, hoe ging het?” en “oké, oké, en nu?” En dat was rond een uur of half twaalf in de avond. En dan komt er een vent naar buiten en die loopt helemaal te tieren: [doet stem na] “Ja, wat moet dat allemaal in de straat? Kennen jullie niet gewoon in een vak parkeren?” Nou, op dat moment dacht ik: “Jezus, wat ben je toch een vieze egoïst dat je alleen maar daaraan kan denken. Er staan drie politieauto’s, twee ambulances, als je het dan nog in je kop durft te halen om daarover te gaan lopen zeiken, nou, dan heb je het echt niet begrepen, hoe het leven in elkaar steekt.” Nou, daar ben ik best wel uit m’n plaat tegen gegaan, met wat scheldwoorden en van: “Prima, wat is je adres? Ik schrijf gelijk een afspraak op locatie dat we bij jouw reanimatie eerst de auto gaan parkeren!” En dat de collega’s op een gegeven moment ook zeiden: “A, hij begrijpt het wel, rustig maar.” Maar weet je, dat schiet dan ook een beetje in het verkeerde keelgat.

Maar ja, zulke mensen die hebben gewoon geen verstand of begrijpen gewoon niet hoe het politievak in elkaar steekt. Want ik ga niet bij een reanimatie eerst kijken of ik een vak heb, misschien vijftig meter verderop. Ik ga gewoon reanimeren en ik ben met levens redden bezig, mensen helpen... So be it. En dan mag iemand zeggen wat-ie wil, maar dat vind ik dan gewoon... dat bijzondere geval... (...) Deze casus was wel zo, zó duidelijk en ook als een leek van de politie had je echt wel kunnen begrijpen dat er wel wat aan de hand was. Zulke mensen... dan denk ik ook van: “Jammer dat die er zijn eigenlijk.” Dat mensen zulke reacties durven geven. Ik denk wel dat er mensen zijn die echt niks met de politie te maken willen hebben. Dat zijn mensen die hebben of vorige week een bekeuring gehad waar ze het niet mee eens waren of mensen die een keer op hun nummer gezet zijn door de politie, maar geen bekeuring hebben gehad. Het zijn mensen die een strafblad hebben. Dat zijn mensen die een keer zijn aangehouden op de manier dat ze bij wijze van niet mee wilden werken en een beetje fysiek zijn aangehouden. Die mensen heb je. Maar je hebt ook gewoon mensen die van anderen weer gezeik over de politie horen.’

Waar het vorige verhaal een haast terloops verteld verhaal was over die ene keer dat iemand zomaar ‘hoer’ tegen de verteller riep, neemt de verteller van bovenstaand verhaal ons mee zijn beleavingswereld in. We krijgen hier veel meer mee van de emoties die de verteller heeft ervaren en kunnen die emoties ook eerder

gaan delen. De verteller probeert ons te overtuigen van zijn gelijk en wil ons laten weten hoe frustrerend het kan zijn om onterecht te worden aangevallen. Er gaat ook een belangrijke moraliserende werking uit van dit verhaal. Burgers moeten zich bedenken voordat ze commentaar leveren op het werk van politiemensen.

Het gaat hier weer over een situatie die niet alledaags is.¹²¹ Politiemensen gaan zeker regelmatig naar een reanimatie, maar worden niet constant geconfronteerd met mensen die hen aanspreken op het fout parkeren van hun dienstauto in zulke situaties. Degene die dit verhaal vertelde, vertelde mij ook over enkele andere aanvaringen met burgers. Het ergerde hem bij een klacht die hij had gekregen dat een burger er geen vertrouwen in had dat hij zijn speciale bevoegdheden correct had gebruikt. Het lijkt me duidelijk dat het vertrouwen dat hem wordt toegekend voor hem een gevoelig punt is. Hij voelt een gebrek aan waardering. In het vertelde verhaal bleek hij niet in staat om de geërgerde burger op een beheerste manier van repliek te blijven dienen. Doordat dit gebeurde in de aanwezigheid van zijn directe leidinggevende lijkt zijn reactie niet slechts op stoerdoenerij ten opzichte van zijn *peers*. Hij lijkt in dit bijzondere geval echt zijn controle even kwijt te zijn geraakt. Hoe kan het bestaan dat mensen dat van ons denken, vraag hij zich af. Alhoewel deze situatie zich niet vaak op een vergelijkbare extreme manier zal herhalen, vormt de verteller een beeld van het type burger dat dergelijke reacties zou kunnen geven. De potentiële groep met ‘vijanden’ van de politie is redelijk groot. Maar het lijkt wel te gaan om de ‘ander’. Dat wil zeggen, iemand uit een andere leefomgeving dan die van de politiemann. Soms komt het commentaar van iemand die dichterbij staat. Een van de teamleden (brigadier, interview 11) vertelde het verhaal over het omgedraaide baby’tje (*Een groot vraagteken*) en toen ik vroeg wat dit met hem deed, antwoordde hij:

Revanche

‘Dan is het heel erg schakelen als er dan een burger weer staat te zeiken van “je moet eens boeven gaan pakken”, in diezelfde dienst. Of dat ze dan weer af gaan geven op de politie, “je had maar een vak moeten leren”, en allemaal van dat soort dingen. Dan denk ik van: “Je weet niet half wat het

121 Verhaal uit observaties (11-07-2011): ‘Als we terug zijn van de melding met de aanrijding blij ik een gebeurtenis niet te hebben meegekregen. P vertelt het aan de anderen: “Kom ik aan bij een aanrijding *met ietsel*. Zet de auto in de berm. Zegt zo’n oud vrouwtje: ‘Als wij dat zouden doen.’ Ik zeg, mevrouw, laten we nou geen discussie beginnen. Laat ons nou maar ons werk doen.”’

politiewerk inhoudt.” En dan ga je ook maar niet uitleggen dat je bij een reanimatie bent geweest... Mijn schoonvader was jarig. Dat vergeet ik ook nooit meer. Dat was tijdens dezelfde dienst. Dat was een late dienst, dus ik kom om half twaalf, kwart voor twaalf, kom ik op een verjaardag aan waar iedereen al is. Als je om tien uur begint met wijntjes drinken dan is het om half twaalf heel gezellig. Dus ik kwam binnen en m’n schoonvader... zijn zoon zit bij de brandweer: vindt hij een held. Zijn dochter werkt bij de spoedeisende hulp: vindt hij een heldin. En ik als schoonzoon? Werkt maar bij de politie, beetje parkeerbonnen schrijven. Weet je wel, dat soort opmerkingen krijg ik altijd naar m’n hoofd. Op zich lach ik er altijd om en maakt het me niet uit. Maar toen maakte hij met z’n halfdronken hoofd ook nog een opmerking van, “en, hoeveel bonnen heb je geschreven?” Dus iedereen zat al te lachen toen ik binnen kwam lopen. Dus toen zei ik maar van: “Ik heb een baby’tje van acht weken gereanimeerd en die heeft het helaas niet gehaald dus nee, ik ben niet aan bonnen schrijven toegekomen.” Nou, toen werd het heel stil tijdens die verjaardag... En sindsdien, maken ze dat soort opmerkingen niet meer... Dus dat is ook zoiets van een burgerreactie krijgen gewoon in je privétijd... En dat is wel moeilijk want sommige mensen snappen niet helemaal hoe politiewerk in elkaar zit, die zien alleen een chagrijnige politieagent een keer een opmerking maken die bij hún verkeerd schiet, maar misschien zit er wel een heel verhaal achter en komt-ie net bij een reanimatie vandaan.’

De brigadier die bovenstaand verhaal vertelde liet mij ook weten zijn best te doen om zijn directe omgeving niet te veel lastig te vallen met het gevaar waarvan hij af en toe blootgesteld wordt. En hij had nogal wat gevaarlijke situaties meegemaakt (bij een vorige werkgever). Dat had er bij zijn naaste familie nogal ingehakt. Net als bij het vorige verhaal gaat het hier om een uitbarsting. Hij heeft genoeg geïncasseerd, vindt hij. De situatie geeft een goede aanleiding om eindelijk eens terug te praten. Hij neemt revanche. Dat is een soort ontlasting, misschien ook deels van de spanning die hij eerder op de dag heeft ervaren. Het is niet denkbeeldig dat er nogal wat politiemensen rondlopen die wachten op de kans om ook eens terug te praten.¹²² Meestal zullen ze (de teamleden in

122 Wat mij in de interviews opviel is dat het verschil maakt of politiemensen thuis iets vertellen over hun werk of niet. Sommigen doen dit en anderen niet. Met name de mensen wiens partner ook bij de politie werkt vinden thuis een luisterend oor. Of beter gezegd, die hebben aan twee woorden genoeg om aan te geven wat ze hebben meegemaakt.

Alphen) proberen om klantvriendelijk te blijven. Ze weten immers dat uit onwetendheid aan de legitimiteit van het instituut en niet aan die van hun persoon wordt getwijfeld: ‘dat wordt tegen dat uniform geschreeuwd’. Maar dat kan een hele strijd zijn.¹²³

Waardering gaat twee kanten op. Burgers weten niet wat politiemensen daadwerkelijk doen, maar vormen zich toch een oordeel. Ze vormen zich een waardeoordeel over de politie en politiemensen waarmee ze in aanraking komen. Politiemensen op hun beurt vormen zich ook een oordeel over de burgers waarmee zij geconfronteerd worden. Dat oordeel kan soms hard zijn en gebaseerd op de stereotypen die we kennen uit de politiecultuurliteratuur (Reiner 2010). Vaak hangt dat oordeel echter samen met hun taakuitvoering. In het vormen van een oordeel moeten politiemensen soms meerdere waarden kunnen afwegen.

Ondanks het gebrek aan waardering dat ze soms ervaren, gaan de meeste politiemensen die ik heb gesproken niet zomaar ander werk doen. Een baan bij de politie is niet voor iedereen meer een baan voor het leven, maar werken bij de politie heeft wel iets speciaals. Politiemensen die ik heb gesproken houden van de afwisseling en de onvoorspelbaarheid van hun werk. Daarnaast stellen een aantal teamleden (zeven van de 26 geïnterviewden om precies te zijn) dat het er voor hen om draait dat ze hulp willen verlenen aan mensen. De betrokkenheid van politiemensen bij de problemen en het leed van anderen, want daar hebben we het dan over, kwam in een aantal andere verhalen duidelijk naar voren (hoofdagent, interview 9).

123 Een inspecteur (interview 20) vertelt over een voorval dat de zondag voor het interview plaatsvond: ‘Alleen, ik kon die man dat [dat de zaak waarmee hij aan het bureau kwam geen strafrechtelijke, maar een bestuursrechtelijke was] niet aan z’n verstand brengen. En die werd verschrikkelijk sarcastisch en die begon echt te zuigen van, “ach, agentje, u weet het toch niet en ik kom... Wat is uw dienstnummer? Wat is uw naam? Ik wil weten wanneer u weer in dienst bent, dan kom ik toch bij je terug.” Weet je wel, op die manier. Gewoon heel denigrerend. En dan, de kunst is dan om aan de ene kant heel rustig te blijven maar wel gewoon *straight* in je optreden en nog steeds gewoon [te herhalen] wat je denkt en wat klopt. En om je niet te laten verleiden om mee te gaan in dat sarcasme. Af en toe is dat wel een strijd hoor, merk ik. Dan begin ik ook een beetje lullig te lachen. [lacht] En dan, ja, dan ga je af en toe ook op het randje zitten. En dan flap je er wel eens een opmerking uit dat je denkt, “oh, oh”. Ja...’ V: ‘Hm, had ik niet moeten zeggen.’ A: ‘Ja. Ja. En dan laat je je toch verleiden in zo’n gesprek en daar word je, naarmate je ouder wordt, merk ik wel, wat makkelijker in. Of handiger om dat niet te doen. Maar dat was wel een confrontatie... die vind ik dan niet leuk. Dan denk ik: “Man, ik probeer je heel goed uit te leggen wat er aan de hand is. Ik wil je met alle liefde helpen maar ik kán het gewoon niet.” Ja, dat dringt niet tot zo’n man door.’

Een wegtrekker

‘Toevallig was de dag daarvoor iemand aangereden door een vrachtwagen. Het was toen zo druk dat ze bepaalde, vind ik, essentiële punten niet hebben gedaan. Ze hadden die man niet aangehouden, terwijl het echt had gemoeten. Want die man had door een verkeersfout met een vrachtwagen... – ik zeg geen asociaal verkeersgedrag, maar wel nalatigheid of in ieder geval dat je er schuld aan kan hebben – heeft hij een vrouwtje over het hoofd gezien. Die heeft hij overreden en hij heeft haar been zodanig over het asfalt uitgesmeerd dat die vrouw haar been verloor. Die man heeft zijn eigen bedrijf meteen opgezegd. Heeft hij te koop gezet. Ik ben die zaak gaan draaien, omdat daar zo veel nog in gedaan moest worden. Ik heb getuigen gehoord, het slachtoffer gehoord, met al die emoties... Getuige die er helemaal doorheen zat, van wat ze gezien had. Nou, het slachtoffer. Ik ben toen van hot naar her gegaan om mensen te horen.

Dat aan het einde van de dag, laat ik zeggen bij het laatste getuigenverhoor, toen kreeg ik even een wegtrekker. Ik weet niet of het nou kwam dat ik vanuit mijn enthousiasme te veel en te hard had gewerkt, of dat ik gewoon echt effetjes naar werd van dat incident. Ik had toen ook dat slachtoffer gezien en dat heeft toen wel indruk gemaakt. Want die liet gewoon echt effe zien... Ik vroeg: ‘Hoe zit het nou, wat heb je nou allemaal?’ ‘Nou, ik heb dit,’ en toen liet ze zien dat ze daar een drain had... In een split second. Zij wordt aangereden en vervolgens is haar leven niet meer wat het geweest is. En hoe mensen daar dan mee omgaan. Die zat niet in zak en as. Heel raar. En dan heb ik ook echt de drive om zoiets te hebben van: ‘Deze PV [proces-verbaal] mag geen foutje bevatten, dat moet echt gewoon... Die mensen moeten geholpen worden.’ Snap je wat ik bedoel?’

Dit verhaal laat een andere kant zien van de relatie tussen politiemensen en burgers. We lezen hier over een moment waarop een politieman zich tot het uiterste wil inspannen voor een zaak omdat hij vindt dat recht moet worden gedaan aan het slachtoffer. Hij is met de zaak in aanraking gekomen als functionaris, in een formele rol, maar hij is ook persoonlijk betrokken geraakt. Hoewel hij niet precies weet waar het aan lag (het kan het harde werken zijn of de indruk die de zaak op hem maakte) heeft de zaak hem zelfs even uit evenwicht gebracht, al was het maar in die *split second*. Om zijn werk goed te doen hoeft hij zijn vuurwapen niet te trekken. Hij moet naar mensen luisteren, doorvragen en een rapport maken. Kortom, hij moet zijn bureauwerk goed doen. Als hij zijn bureau-

werk goed doet, zo laat hij ons weten, dan kan hij als politiemens degene die hij ziet lijden het beste helpen. De politiemans zet de betrokken vrachtwagenchauffeur ook niet neer als een slecht mens en zelfs niet als iemand die asociaal heeft gehandeld. Het gaat hier om nalatigheid en die nalatigheid moet niet alleen gevolgen hebben aan de kant van het slachtoffer. Wanneer hij zich richt op het slachtoffer ziet hij niet alleen het slachtoffer als een weerloos persoon. Hij ziet en bewondert ook hoe het slachtoffer met haar leed omgaat. Opvallend genoeg wijst hij dat aan als een deel van zijn 'drive' om recht te doen. Zij is het waard om voor op te komen.¹²⁴ Bij een tweede verhaal (brigadier, interview 24) is het eerder de empathie voor een kersverse weduwe die centraal staat.

Een portje om vijf uur

'Een slechtnieuwsgesprek is niet mooi. Maar als je dat kan begeleiden, kan dat wel mooi zijn. Ik haalde 'm daarstraks nog aan. De collega's moesten net ook een slechtnieuwsgesprek gaan doen. Een vrouw haar man was overleden. Die had een hartaanval gehad. Was dood neergevallen op straat. Een meneer al op leeftijd. En dat je er voor de deur staat en dat die mevrouw zegt: "Is Jan met de fiets gevallen? Heeft-ie zeker z'n been gebroken?" "Nee mevrouw, mogen we even binnenkomen?" Dat je die mevrouw laat gaan zitten en vertelt wat er gebeurd is. En dat ze je aankijkt en ze kijkt op de klok, het was vijf uur, en ze zegt van: "Normaal neem ik altijd een portje om vijf uur. Wil u er ook één?" Ik zeg: "Nee, ik ben in dienst, ik kan geen portje drinken, anders had ik dat best met u willen doen." Ik zeg: "Maar..." "Ja," zegt ze "kan ik dat maken?" Ik zeg: "U moet doen wat u wil. Dat kan ik niet voor u beslissen." En ze kijkt

124 Een ander voorbeeld (Observatienotities, 11-07-2011): 'Aan de koffietafel. M vertelt over een bedreiging die eerder deze week heeft plaatsgevonden. Vrouw van 68 bedreigd door een man. [Ik vraag wat er precies gebeurd is]. Man kwam in het huis dat hij van vrouw en ander heeft gekocht. Hij zet haar in een raam en dreigt haar naar buiten te gooien als ze hem bepaalde informatie niet geeft. Zij is bang en moet naar de wc. Hij laat dit niet toe waarna ze in haar broek plast. Als zij eerst de onjuiste informatie geeft komt hij daar (via mobiel) achter. Dan geeft ze hem de informatie. Normaal gaat aangifte doen in zo'n zaak maar na een paar dagen. Maar iedereen aan tafel hier had 'we gaan het meteen doen'. Normaal handel je op basis van protocol, dit was op basis van gevoel en inhoud van het verhaal, omdat het gaat om een vrouw van 68 worden de regels overruled. Er moest doorgepaktd worden. Dezelfde vent had mij en mijn vrouw laatst een dinerbon aangeboden omdat ik hem en zijn vrouw zo goed had geholpen. Stel je voor dat je zo'n bon had aangenomen. Dan ben je aan zo'n vent verbonden... [Het gesprek gaat weer even ergens anders over. Even later worden er meer details ingevuld.] Na de bedreiging spreekt de man op de voicemail van M's mobiel in dat hij bedreigd is door haar. Hoe aannemelijk is dat? Een vrouw van 68 bedreigt een vent van 110 kilo die bij de Hells Angels zit.'

nog zo. “Nou,” zegt ze, “ik denk dat ik het dadelijk toch wel heel druk krijg met allerlei dingen beslissen. Het is denk ik niet verstandig dat ik dat doe.” Ik zeg: “Het zijn uw woorden. Ik denk dat het een goede beslissing is.” Goed, dan ga je die mevrouw... “Ja,” zegt ze, “nou moet ik mijn kinderen gaan bellen en dat wil ik niet.” Nou ja, dan bied ik aan van: “Moet ik het doen? Kan ik u daarbij helpen?” Dat was ’s middags vijf uur. Om elf uur ging ik pas weg bij die mevrouw. Ik moest nog met die mevrouw naar de schouw toe en dan probeer je dat toch allemaal zo goed mogelijk te regelen, want dat zijn dingen, die kan je maar één keer doen, hè. En als mensen daar gewoon een heel naar gevoel aan overhouden, dan blijft dat mensen altijd bij.’

Wat de brigadier ons hier vertelt begint met de bevestiging dat ze dit verhaal wel vaker vertelt: ‘Ik haalde ’m daarstraks nog aan’. De morele boodschap van het verhaal draagt ze kennelijk vaker over. Het zou mogelijk zijn geweest om in de beschreven situatie de vrouw alleen te laten, maar de brigadier koos ervoor om bij haar te blijven. Het is niet aannemelijk dat zij dit verhaal aan anderen vertelt om te laten zien dat je soms moeilijk weg kan bij ontredderde burgers en daardoor niet aan je eigenlijke werk toekomt. Wat ze deed, deed ze uit betrokkenheid met degene die plotseling weduwe was geworden. Zij vertelt dit verhaal om te laten zien dat mensen zo steunen een belangrijk onderdeel van het werk kan zijn. Het opvangen van de vrouw is goed politiewerk aan de frontlinie, ook al zijn er in de meeste situaties andere mensen die het even goed of zelfs beter kunnen dan de voor de burger onbekende politiefunctionaris. Niemand zal beweren dat de politie ervoor is om de vraag te beantwoorden of een vrouw een glaasje port zou moeten kunnen drinken na het overlijden van haar man. En misschien zullen maar weinigen beweren dat politiemensen waar mogelijk urenlang kersverse weduwen moeten bijstaan. Politiemensen, zo lijkt het dan, ‘zijn er’ nou eenmaal op momenten dat er ter plekke oplossingen moeten komen voor onvoorziene problemen of er in ieder geval iemand nodig is die meer luistert dan praat. Het belang van empathie bleek ook uit de interviews die ik hield met medewerkers van de publieksoptvang. Een deel van hun werk is om mensen met een beter gevoel naar huis te laten gaan dan waarmee ze het bureau bereikten. Een van die twee medewerkers maakte een even eenvoudige als scherpe opmerking daarover: ‘Mensen komen hier natuurlijk niet omdat het allemaal zo leuk is [wat ze hebben meegemaakt].’

Betekent dit dat alle politiemensen betrokken zijn bij het leed en de proble-

men van mensen die ze tegenkomen? Uiteraard niet. Er zijn zeker momenten dat de betrokkenheid niet tot stand komt. Het volgende verhaal hoorde ik op de werkvloer. Een teamlid dat ik net ging interviewen vertelde het aan zijn collega's toen hij die middag binnen kwam lopen. Ik vroeg hem het nog een keer te herhalen voor op band (hoofdagente, interview 17).

Ik ben helemaal klaar met jullie

'[Het ging over] een echtelijke ruzie over wie welke televisiezender zat te kijken. En daar was een, dat is een adres waar het wel vaker voorkwam, begrepen we. En die man die bleek vorige week ook aangehouden geweest te zijn omdat hij haar geslagen had. We komen daar binnen en daar zit een Poolse vrouw met haar moeder en een Griekse man met z'n moeder en iedereen gaat lopen schreeuwen en iedereen gaat lopen blèren tegen ons. En ik weet nou nog steeds niet waar het over gaat. Op een gegeven moment zegt die Griekse man, gewoon een volwassen man: "Ik wil alleen maar praten waar mijn moeder bij is." Daar had ik ook al niet zo veel zin in. Dus ik heb op een gegeven moment gezegd dat die moeder weg moest gaan en die ging uiteindelijk weg. En toen kwam het verhaal naar voren. Zij wilde Poolse televisie kijken en hij wilde Nederlandse televisie kijken. Toen heeft hij de kabel van de schotel doorgesneden. En daar werden wij voor gebeld. Toen heb ik gezegd: "Hier kom ik niet voor. Ik ben helemaal klaar met jullie." Ik zeg: "Als je hiervoor de politie belt. Er zijn mensen die hebben me harder nodig. Zoek het lekker uit, en als je relatie niet goed is dan moet je gaan scheiden en als je wel met 'm verder wil, dan moet je maar in relatietherapie, want dit gaat niet opschieten." En toen zijn we gegaan.'

Deze politieman laat duidelijk merken dat hij niet wil worden betrokken in wat hij een kinderachtige ruzie vindt. Hem ontbreekt de 'zin' om mee te worden gesleurd in een intercultureel huiselijk conflict. Politie mensen worden vaak bij problemen geroepen waarvan ze vinden dat die niet op hun bordje horen. Interessant genoeg heeft de verteller wel een oordeel en advies voor de ruziemakers in de aanbieding. De mensen moeten het maar oplossen door of te scheiden of bij een andere dienstverlener aan te kloppen. De politieman kennende verwacht ik dat dit verhaal een slechts marginale aandikking bevat van hoe hij de situatie heeft beleefd en wat hij heeft gezegd. Hij is recht door zee en oprecht, als politieman in actie en als politieman die vertelt. Het moge ook duidelijk zijn dat de persoon van de politieman een rol speelt in hoe deze situatie tot een (voorlo-

pig) einde is gekomen.¹²⁵ Ik weet niet hoe andere politiemensen met deze situatie zouden omgaan, maar het lijkt me aannemelijk dat een wijkagent wellicht een andere positie had ingenomen. Wat de laatste drie verhalen ook laten zien is dat politiemensen uiteenlopende opvattingen hebben van ‘echt’ politiewerk.

5.3 Samenwerking, werkstijlen en vakmanschap

Politiewerk omvat veel samenwerken. Dat verloopt niet altijd even soepel. Het is echter moeilijk om verhalen over interne conflicten op het spoor te komen. Daar zijn verscheidene redenen voor te bedenken. Politiemensen zijn om te beginnen vooral bezig met conflicten van burgers en in tweede instantie met conflicten met burgers. Dat zijn dan ook meer voor de hand liggende onderwerpen van verhalen. Er is wel degelijk met enige regelmaat frictie tussen teamleden onderling en tussen teamleden en de leiding,¹²⁶ maar dat komt in verhouding tot de conflicten waar het politiewerk zelf om draait weinig voor.¹²⁷ Het aantal grote confrontaties tussen teamleden onderling en tussen teamleiding en teamleden waar ik over gehoord heb, bleef in die zin beperkt.¹²⁸ Daarnaast zijn het ook geen zaken waar constant in groter groepsverband over wordt besproken, dus ook via die weg bieden de verhalen zich niet aan. Maar hoewel conflicten soms gevoelig kunnen liggen, worden ze wel besproken. Dat is niet per definitie een gesprek tussen betrokkenen. Een voorbeeld van een sluimerend conflict tussen twee teamleden die samen op een auto zaten komt naar voren in het volgende verhaal (hoofdagente, interview 1):

125 Een ander verhaal dat hij vertelde, over twee ouders die aan het ruziën waren waar hun kinderen bij stonden, laat zien dat hij wel degelijk betrokkenheid met mensen voelt. Het verschil tussen teamleden lijkt er dan niet in te zitten of de een betrokken is bij mensen en de ander niet. Ze hanteren eerder verschillende criteria voor wie hulpvaardig is.

126 Teamleden mopperen bijvoorbeeld vaak over de planning en stellen regelmatig dat ze de leiding weinig zien op de werkvloer. Een van de teamleden verwoordde het als volgt (interview 19): ‘Ik zeg van: “Weet je wat jullie zou sieren? Door gewoon eens een dag dat werk neer te leggen, wat dáár allemaal is, en gewoon op de auto gaan zitten. Met een collega daar en gewoon weer eens die aanrijding opnemen. Praten over dingen die mensen bezighouden. Qua werk. Dan hoeft het nog niet eens privé. En dan niet als een luistervink maar gewoon als een collega gewoon er eens naast gaan zitten.”’

127 Tops (2007a) opperde ook al dat er meer politie verhalen zouden worden verteld over het primaire proces (op straat) dan over de interne organisatie.

128 Opvallend is overigens dat er uit de interviews geen duidelijke lijn kwam in wat politiemensen minder leuk vinden aan hun werk.

Doe je werk

‘Op een gegeven moment hadden ik en een collega dienst. Er was een inbraak geweest en ik denk dan van: “Dan moet je een beetje praktisch zijn: de één die gaat in het huis rondkijken, aangifte opnemen, alles noteren. Dan kan de andere collega alvast beginnen met buurtonderzoek, als het daar een goede tijd voor is.” Dus zo hadden we die afgehandeld. Dan komt er een tweede inbraak. En ja, de aangifte is gewoon het meeste werk. Maar ik had het de eerste keer gedaan en als je nou één van beiden echt omkomt in het schriftelijk werk, maar het was allebei ongeveer gelijk. Dan is een beetje een ongeschreven wet en ik vind het ook gewoon netjes, dat dan die ander dat werk oppakt. Op een gegeven moment zitten we daar gewoon, we horen met zijn tweeën het verhaal aan, en wachten, en wachten... Ik zit maar te wachten tot die collega zegt van: “Mag ik uw legitimatiebewijs zien?” Maar mijn collega weigerde daar gewoon een beetje op. Dus ik zeg: “Mag ik de telefoon even, dan bel ik even de technische recherche.” Dus ik met opzet nog een keer die kamer uit lopen, de gang op, want het was bij een verpleeghuis. Net iets langer over gedaan dan normaal, verwachtende dat ik terugkom en dan... Nog steeds niet! Ik denk: “Nou”, en eigenlijk op het moment dat ik op het punt... Ik ging ook echt zeggen van... ik had mezelf al voorgenomen: ik ga nu zeggen: “Mevrouw, heeft u een legitimatiebewijs, dan gaat mijn collega de aangifte opnemen.” Ik dacht: “Ik ga het ook echt zo zeggen”, en toen zei hij zelf: “Mag ik uw legitimatiebewijs?” En toen dacht ik: “Waarom duurt dit nou zo lang?” Ik vind dat een beetje kinderachtig. (...) Ik vind het ook altijd een beetje link, want we zijn wel twee politieagenten. Die burger moet daar niet het slachtoffer van worden. Maar ik had het met hem al een keer eerder meegemaakt. Ik had echt zoiets van, “de groeten”, weet je wel. Ik ga niet al het werk voor je doen. Maar uiteindelijk zei hij zelf dat hij het ging doen.’

Dit verhaal draait om de informele regels voor het uitvoeren van hun werk. De verteller houdt kennelijk de hoeveelheid werk die hij op zich neemt in de gaten en heeft ook zijn strategieën om ervoor te zorgen dat zijn partner een belangrijk deel van het werk op zich zal nemen: wachten en even wegglopen. De gebruikte strategie werkt echter niet meteen. Het conflict waar hier over wordt gesproken, is in een bepaald opzicht opvallend. Politie mensen gaan op allerlei meldingen af en komen regelmatig in situaties waarin ze lastige mensen gezagsvol moeten aanspreken op hun onbehoorlijke gedrag. Tegelijkertijd gaan

ze zelf constant werkrelaties met collega's aan waarin zij zoals in dit verhaal onbehoorlijk gedrag waarnemen en daar dus kennelijk niet altijd gezagsvol naar elkaar in weten op te treden. De conflictueuze situaties waar ze naartoe worden gestuurd zijn paradoxaal genoeg dan dus makkelijker onder controle te brengen – en uiteraard helpt de gezagsrelatie met burgers hier mee – dan de relatief harmonieuze werkrelatie.

Nadat de verteller het verhaal had verteld, vroeg ik of het voorval ook was besproken met de betrokken collega. Dat bleek niet het geval. Wel had de verteller het met andere collega's besproken. Het vertellen van het verhaal over deze ervaring is daarmee onderdeel van onderlinge, informele beoordeling, net zoals het verdelen van de werkzaamheden zelf informeel geregeld wordt. Rotwerk verdeel je en als iemand hier niet aan meedoet, is dat iets waar je het om te beginnen met je directe collega's over hebt en niet met een leidinggevende of een betrokkene. Vertellen wordt zo mogelijk een politieke bezigheid die subgroepen in het leven roept. Maar een conflict kan ook anders worden aangepakt.

Doe eens rustig

'Wat was de casus? Ik zie iemand wildplassen tegen een auto. Ik roep H erbij, want wij reden in de horeca. Ik zeg: "H, zus en zo. Gaan we 'm een bekeuring geven of gaan we 'm aanhouden?" Want je kan bekeuren... afgedaan. Of je houdt 'm aan en dan krijg je een bekeuring. "Nee, we gaan 'm aanhouden." Nou, prima. Dus we zetten wel een statement op die manier. Dan laat mijn collega helemaal op volgens mij en dan is het gelijk van: [stemverheffing] "Staan blijven, je bent aangehouden!" Die jongen reageert niet. "Staan blijven, je bent aangehouden." Die jongen draait zich om: "Wat? Wie? Ik?" Die man heeft zo'n breed postuur. En dat had ik heus wel gezien. Maar H die voelt dan, die schat dat dan – vind ik – verkeerd in en die pakt z'n pepperspray en die zegt: "Politie, staan blijven, je bent aangehouden!" "Wat is er aan de hand," vroeg de man. En die man die had waarschijnlijk niet eens door dat-ie aangehouden moest worden. Dat is dan de eerste inschatting. Dan denk ik van: nou, rustig aan. Niet gelijk te hoog gaan zitten. Je kan iemand effe nog twee keer zeggen, "je bent aangehouden, meewerken", en dan voor je pepper gaan, prima. Nou, die man, die draait zich om. Op dat moment zie ik kans om 'm een fixatie te geven door z'n arm te vast te zetten en naar de muur te lopen. Nou, dat gaat allemaal helemaal prima. Ik zet 'm tegen de muur. Ik blokkeer z'n arm, dat-ie niet kan bewegen en op dat moment zie ik H z'n pepper bergen en die pakt ook een arm aan één kant. Prima.

Dat is op zich nog wel proportioneel. Had ook niet gehoeven, maar het was wel daadkracht. En dan boeit-ie 'm af. Dan vraagt-ie een auto erbij, de bike-bus. Daar staan twee fietsen achterin dus dan kan je niet makkelijk instappen. Zeker niet als je armen geboeid zijn. Dus die gozer zegt: "Ja, sorry, maar hier kan ik niet instappen want dit is gewoon te krap. Dat lukt niet." Nou, dan zie je 'm die gozer optillen, aan z'n boeien – dat doet verrotte zeer, geloof mij – en 'm erin douwen. En schoppen en douwen. Dat was gewoon... [korte stilte] dat was gewoon echt [geen goed] politieoptreden eigenlijk. Dat ik ook zei van: "H! Hé, doe eens rustig." Dat ik 'm op een gegeven moment wegtrek en dat m'n collega gewoon die meneer rustig in de auto zet.

Die twee collega's hebben waarschijnlijk denk ik tegen de teamleiding ook wat dingen gezegd. Maar dat was gewoon... dat was niet professioneel. En dat is dan een casus waarvan ik toen gezegd heb van: "Nou, teamleiding, dit bespreek ik wel met H." Ik heb dat toen gezegd tegen hem. Hij had z'n weerwoord, dat heeft-ie altijd wel. Ik zeg: "Joh, doe ermee wat je wil, ik heb gezegd wat ik wilde zeggen. Doe je er niks mee: prima, is dat jouw probleem. Doe je er wel wat mee, kan je er alleen maar wijs van worden. Je hebt veel meer jaar ervaring dan ik, maar dit is mijn ervaring... hoe ik het zie."

Een verhaal over een stevige arrestatie kan het goed doen aan de koffietafel. Het is erg goed mogelijk dat de collega die hardhandig optrad dit verhaal aan andere collega's heeft verteld zonder commentaar te krijgen op zijn 'daadkracht'. Dit zou in lijn zijn met wat anderen hebben opgemerkt over het gebrek aan feedback op de werkvloer (Beerepoot e.a. 2008; Nap 2012). De vraag die zulke situaties oproepen, is wie, wanneer en hoe mogelijk commentaar geeft. Bovenstaand verhaal suggereert dat de betrokken agent het als zijn taak ziet om zijn collega (hoger in rang) aan te spreken. Hij zal een gesprek met hem aangaan waar anderen niet bij zijn. Hoewel het niet gebruikelijk lijkt dat dit gebeurt, geven in mijn ervaring de directe leidinggevenden op het team Alphen-Rijnwoude ook regelmatig iets terug aan minder ervaren collega's. Een van de leden van de teamleiding vertelde mij het volgende (inspecteur, interview 22).

Liever met jou

'Het was een mooi voorbeeld van een nieuwe student die nog maar heel kort hier zit, die vol bravoure zat te vertellen dat hij daarna... het was een exponent van de zesjescultuur om het zo maar te zeggen, die was met de

hakken over de sloot geslaagd voor zijn schietexamen. Dat vond hij toch wel stoer. Want waarom zou je volle bak schieten? Onzin. Nou, daar ging ook wel een stukje discussie over en er was ook wel een senior die ging hem daar ook wel op aanspreken, op die houding. Dat vond ik wel mooi. Toen werd ook wel mijn mening gevraagd. Ik zei: “Laat ik vooropstellen dat ik het fijn vind dat hij geslaagd is, maar ik doe vannacht liever geen dienst met hem, want als het echt spannend gaat worden, dan heeft hij er misschien toch net een meer nodig dan jij, en dan ga ik liever met jou mee. Daar voel ik mij wel beter bij.”

Uiteraard is dit geen hard bewijs voor de mate waarin kritisch commentaar wordt geuit op de werkvloer. De vraag die je ook kunt stellen is hoe veel en hoe vaak leden van de teamleiding aanwezig kunnen zijn op de werkvloer om te praten over goed politiestraatwerk. De vraag of het bespreken en beoordelen van elkaars werk in het algemeen onderdeel is van gesprekken op de werkvloer, lijkt mij voor een belangrijk deel te maken te hebben met de manier waarop leidinggevenden hier zelf aan bijdragen.

Tijdens mijn veldwerk was er een conflict tussen de teamleiding en een teamlid dat erg opviel. Het begon met een bekeuring van een burger die de aandacht trok van de media. In de verhalen die de verschillende betrokkenen over de gebeurtenissen vertelden, werden verschillende aspecten van de zaak belicht. Niet verwonderlijk benadrukte degene die de bekeuring gaf, dat hij de vrijheid had om de bekeuring uit te delen en dat hij wenste dat het management teamleden steunde in hun beslissing, terwijl het management – dat ook de verbinding met de buitenwereld wil zijn – benadrukte dat hij ook de vrijheid had de bekeuring niet uit te delen en dat het teamlid het management in een lastig parket had gebracht door het wel te doen. Hier zien we het klassieke verschil in perspectief terug tussen de politiemens op straat en het management. Het vertellen van verhalen en het reageren daarop wordt ook dan weer politiek. Het roept een tegenstelling op tussen mensen die zich solidair opstellen met het bekneld geraakte teamlid, en mensen die dat niet doen. Verhalen over hoe het vroeger soms ging op kleine bureaus, sterken mijn vermoeden dat een op de praktische uitvoering betrokken leidinggevende als een last kan worden ervaren, maar ook zicht kan houden op de uitvoering.

Diverse teamleden maakten als zij praatten over conflicten tussen teamleden verschil tussen werkstijlen binnen het team. Soms werd daar ook een duidelijke waardering bij uitgesproken. Een onderscheid werd gemaakt tussen de ‘haantjes’ (een negatief label) en de ‘doorpakkers’ (een positief label voor dezelfde

groep) aan de ene kant en de overigen aan de andere kant. De term ‘haantjes’ lijkt te staan voor (mannelijke) teamleden die zowel op straat als op het bureau niet op hun mondje zijn gevallen en graag hard ingrijpen. ‘Doorpakkers’ staat voor teamleden (zowel mannen als vrouwen) die houden van hard werken en er niet voor terugdeinzen om een arrestatie te verrichten als het niet anders kan. Het moge duidelijk zijn dat de eerste categorie er een is waar mensen zichzelf niet zomaar in zetten, aangezien ze rinkt naar onbehoorlijk en excessief politiewerk. Het doet denken aan de politiecultuur waarin politiemensen buiten het zicht van hun leidinggevend en hun eigen wetten erop na houden.¹²⁹ Maar de labels zijn ook relatief. Een van de teamleden die zichzelf waarschijnlijk als een doorpakker zou betitelen, werd in Leiden ‘praatpolitie’ genoemd. Daar komen we bij het tegenovergestelde van het haantje: het teamlid dat alles prattend probeert op te lossen.¹³⁰ Laten we de verschillen onderzoeken. Ik begin met een verhaal dat bekend moet voorkomen (wijkagent, interview 4):

Een bekende

‘Laatst ook. Ging er eentje, die was in een psychose, die ging helemaal uit z’n pan. En daar hadden ze al mee moeten knokken en dan kwamen ze, weet je wel, dan roepen ze: “Doe de poort vast open,” hoor je dan over de mobilofoon, weet je wel, dan doen ze het hek open... want dan rijden ze ’m voor het arrestantenverblijf. Hij ging als een beest tekeer achter in die auto. Ze wilden ’m zo snel mogelijk weg hebben. En toen zei ik van: “Wie heb je dan?” Nou, het was een bekende van mij. Ik zeg: “Laat ’m maar effe. Laat mij het even proberen dan.” En toen sprak ik ’m aan met z’n naam. Ik zeg: “Hé, we hebben toch pas met elkaar gegeten?” Dan eet ik met ze aan tafel daar. En de agressie ging eruit en hij

129 Nu moet meteen worden opgemerkt dat van onbehoorlijke praktijken zelden sprake leek te zijn op het team.

130 De verschillen liggen subtieler. Voor degenen die waardering kunnen opbrengen voor doorpakkers lijkt het onderscheid tussen doorpakken en praten niet van het grootste belang. Zij maakten gebruik van twee andere categorieën: naast de doorpakkers, die ook ‘keiharde werkers’ werden genoemd, werd een tweede (grootste) deel van de groep bestempeld als ‘gemiddeld’, mensen die gewoon hun werk doen zonder op te vallen. Een derde groep bestaat uit (enkele) ‘werkschuwe’ collega’s, zoals het verhaal *Doe je werk* al suggereerde. Een van de geïnterviewden maakte een verschil tussen mensen die schriftelijk vaardig zijn en mensen die IBT-vaardig zijn (interview 11). Een andere geïnterviewde maakte onderscheid tussen een confronterende en een afwachtende, een relaxte en een heel strenge houding naar burgers (interview 6). Hijzelf zag zich als een prater die als hij iemand door middel van een gesprek kan laten zien dat hij fout is, geen bekeuring geeft. Over verkeer maakten sommigen de opmerking dat ze niet zo van schrijven houden (interview 24). Werkstijlen zijn ook al eerder besproken (hoofdstuk 4). In Gouda zouden meer machocclubjes zijn (interview 22).

liep gewoon met me mee en het was helemaal klaar. Nou, dat is toch leuk. [lacht]’

Dit verhaal heeft een bekend plot: geweldloze arrestatie van een potentieel gewelddadige verdachte (Nap 2012). Dit lijkt wat je een kernverhaal zou kunnen noemen. Maar wat bedoelen we daar dan precies mee? Aan de ene kant bedoelen we daarmee dat het een duidelijk te herkennen plot heeft en dat het daardoor op veel plekken binnen de politieorganisatie onthouden en verteld wordt. Het laat zich makkelijk doorvertellen. Maar je zou ook kunnen zeggen dat het een waarde vertegenwoordigt in het Nederlandse politiewerk: geweldloosheid. Het verhaal valt op omdat het ingaat tegen de verwachting die wij als toehoorders hebben: een probleem ontstaat, de politie wordt erbij geroepen, een bepaald scenario met stevig ingrijpen lijkt onvermijdelijk en dan plotseling... Hollandse helden. De moderne principes die aan de verschillende versies van dit verhaal gekoppeld kunnen worden, zijn die van ‘je mond is je grootste wapen’ en ‘kennen en gekend worden’ (dat tweede past bij de versie van het verhaal die hierboven staat). Mij zijn meerdere van zulke verhalen verteld. Op het eerste gezicht hebben ze naast een onderhoudende ook een onderwijzende werking. Het probleem van de toepassing van dergelijke principes voor politiemensen is echter dat ze van tevoren niet weten of een bepaalde manier van doen succesvol zal zijn. Dit specifieke verhaal is wat dat betreft te beknopt om te kunnen dienen als les over hoe situaties eruitzien die op deze manier kunnen worden opgelost.¹³¹ De verschillende stijlen openbaren zich echter ook in het alledaagse politiewerk in gevallen die minder helder lijken (hoofdagente, interview 6).

Opschalen kan altijd nog

‘Gisteren zat ik met een collega op de auto. We kwamen aanrijden bij een verkeerslicht. Daar stond een auto voor groen stil. Een meneer stapte net in en daar was duidelijk net een verkeersconflict geweest. Die auto rijdt

131 Dezelfde verteller vertelde een verhaal over een gewelddadige en dronken man die uit een kroeg moest worden gehaald. Er stond een team klaar om dat te doen, maar een charmante politievrouw ging de kroeg in en stelde de man voor om met haar te gaan stappen. Zo kon hij zonder gezichtsverlies de kroeg uitkomen. Een hoofdagente vertelde over een man die ze aanhield en die bekendstond als gewelddadig, maar die ze rustig had benaderd (uit interview 2): “‘Joh, ik moet je even mijn complimenten geven, ik ben echt enorm respectvol behandeld, ik ben geen lieverdje, dat had je vast wel opgezocht.” Dus ik zei dat ik daar wel iets van had meegekregen. Hij zei: “Ja, ik heb regelmatig gevochten met politieagenten op Rotterdam, maar ik ben heel blij en ik ben echt behandeld zoals ik behandeld zou willen worden en er is geen moment bij mij opgekomen dat ik dacht dat ik even moeilijk wilde doen.” Toen dacht ik wel dat dit dan de toon is die de muziek maakt.’

weg, nou, we nemen die auto effe mee om te horen wat er nou precies aan de hand was. Het feit dat-ie stilstaat voor een groen verkeerslicht op een drukke kruising is niet handig. Dus we nemen die auto effe mee, geven 'm een stopteken, maar daar reageert-ie niet direct op, dus ik merkte wel aan de collega die reed, dat die zoiets had van: "Nou joh, je moet meteen stoppen." En op het moment dat die meneer ook uitstapt, werd-ie meteen ook daarop aangesproken door mijn collega van: "Joh, ik gaf je al zolang een stopteken en dan moet je stoppen." En dan zegt-ie: "Ja, sorry, ik had je niet gezien." "Ja, moet je spiegelen en in je spiegels kijken want dat is belangrijk." Terwijl we feitelijk nog helemaal niet eens weten wat er nu precies aan de hand is. Kijk, die kerel die stond stil voor het verkeerslicht en daar willen we 'm op aanspreken. Maar wat is er nou aan de hand? Nee, collega vroeg meteen om het rijbewijs en dan heb je wel meteen de sfeer gezet. Maar het bleek dat-ie dus eerder bijna door een vrachtwagen was geschept die door rood reed en dat-ie voor dat verkeerslicht dus net een gesprek had gehad met die vrachtwagenchauffeur. Die verklaarde van: "Ja, ik kan beter doorrijden dan dat ik met die hele combinatie hard op de remmen moet, want dan red ik dat niet voor dat rooie licht, en zo." Die kerel had twee zoontjes achter in de auto, dus die was nogal geschrokken. De manier waarop die man dan op dat moment door mijn collega wordt aangesproken, dat zou ik dan al nooit hebben gedaan. Gewoon eerst eens even van: "Joh, wat is er nou aan de hand? Waarom stond je daar?" Dan krijg je het verhaal en dan kun je later altijd nog komen met: "Ja, dat is niet handig, want je staat op een kruising, er kan verkeer achterop komen dat niet in de gaten heeft..." Daar kun je altijd nog mee komen. En niet meteen... [korte stilte] dat autoritaire, dat confronterende van: "Joh, hier met je... geef me, laat me je rijbewijs zien. Je moet op je spiegels letten, want ik rij achter je, geef je een stopteken, je moet stoppen." Dat is dus niet mijn stijl. Ik wil eerst weten: wat is er aan de hand? En als iemand zich als een hufter gedraagt, kan ik altijd nog opschalen.'

Het gaat hier om de manier waarop burgers worden benaderd. De verteller, duidelijk een voorstander van 'eerst eens praten, doorpakken kan altijd nog', bekritiseert de houding van zijn collega. Die heeft in zijn ogen zijn oordeel al klaar voordat hij weet wat er is voorgevallen. Dat wil overigens niet zeggen dat de verteller soft is. Hij suggereert in de laatste zin dat hij de bekende aanpak van de hufter (Van Maanen 1978) nog kan toepassen: mensen krijgen een beleefde

behandeling en er wordt naar hen geluisterd, tenzij ze zich als ‘hufters’ gedragen in de interactie met de agent. Hierbij hoeft de lezer zich geen naïef beeld te vormen van hoe een belediging van een ambtenaar in functie tot stand komt. Het hoeft niet zozeer een plotselinge belediging te zijn. Het kan evengoed het resultaat zijn van een stroef verlopen interactie waar beide partijen debet aan zijn.¹³²

De belangrijkste les van bovenstaand verhaal is echter dat politiemensen kunnen beseffen dat ze niet geheel vastzitten in hun werkstijl. Interessant was in dit opzicht ook een ander verhaal dat een ‘doorpakker’ mij vertelde over een incident waarbij ze het huis moesten betreden van iemand die zelfmoord zou willen plegen. Hij stond met zijn directe leidinggevende klaar om de instap te doen en was met zijn commando-opleiding in het achterhoofd aan het bedenken wat ze zouden kunnen doen (‘we blazen die deur eruit en we gaan als een dolle naar binnen’) toen zijn collega opmerkte dat hij iemand kende die de man in het huis kende. Die kennis hebben ze weten te bereiken en via deze weg werd de man met minimaal geweld zijn huis uitgehaald. Kennelijk is voor een bepaalde groep politiemensen een werkstijl toepassen een kwestie van (constante) keuze.¹³³ Een hoofdagent (interview 10) laat ook zien dat je je eigen rol kan pakken ten opzichte van burgers en ten opzichte van je collega.

Was dat nou wel nodig?

‘Maar ik had dus een situatie waarbij iemand aangehouden moest worden. Die jongen was niet voornemens om mee te gaan en die moeder vond het eigenlijk ook niet zo’n goed idee. Maar die collega... die zit zo hoog in de emotie en die werd ook uitgescholden. Ja, mij doet dat niks, als een jongetje mij uitscheldt voor iets. Dan heb ik zoiets van: “Joh, dat komt later op het bureau wel, dat zet ik in het verbaal er wel effetjes bij.” Maar die collega vond dat dus wel heel vervelend, waardoor hij al heel hoog begon met aanspreken. Dan zit je al heel hoog in je emotie, zo noem ik dat maar eventjes, waardoor het al heel snel knokken werd.

132 Wat mij overigens pas na doorvragen in meerdere gesprekken duidelijk werd, was dat doorpakken in een grotere stad relatief makkelijk is omdat collega’s snel kunnen bijspringen. Dat is op het platteland vaak minder het geval en daarom ben je dan eerder op je verbale vaardigheden aangewezen (zie bijvoorbeeld interview 20).

133 Zoals vermeld in hoofdstuk 2 waren Bayley en Bittner (1984) nogal sceptisch over dit type verhalen. Zij hebben het over anekdotes die politiemensen hierover vertellen. Ik wil niet beweren dat deze anekdotes de ‘secret of success’ bevatten, maar zeker de uitgebreide vertellingen geven veel weer van wat politiemensen doen en ervaren op zulke momenten. Het zijn meer dan anekdotes en meer dan mythes (in de negatieve zin van het woord).

Terwijl ik dacht van: “Als ik dat gesprek had geopend, dan vraag ik het misschien drie keer en uiteindelijk gaat hij dan mee.” Kijk, als hij dan niet meegaat, dan is het jammer, dan wordt het rollen. Maar niet na één keer vragen gelijk mensen aanraken. Dat had in mijn ogen niet nodig geweest, weet je wel. Dus dat zijn wel voorbeelden waarbij je denkt van: “Hmm.” (...) Je kan natuurlijk niet, als een collega een bepaald iets inzet, hem afvallen. Dus je zit soms tussen twee dingen in. Maar goed, ik weet wel hoe ik dat kan voorkomen. Meestal doe ik gewoon het woord als ik het idee heb dat het nog wel eens verkeerd kan aflopen of als het niet matcht, laat ik maar zeggen.’

Sommigen zullen beweren dat politiemensen elke dag met zulke situaties te maken krijgen omdat elke situatie weer anders is. Bij vakmanschap denken we daarnaast vaak aan het excellent uitvoeren van een niet-alledaagse procedure, maar het gaat zeker ook om de improvisatie die nodig is om een situatie onder controle te brengen. Laten we er daarom nog een verhaal bij pakken dat draait om handelen op het moment dat het spannend wordt (hoofdagente, interview 10):

Auto pepperen

‘Ik had bijvoorbeeld... Dat was ook wel bijzonder. Ik had een aanhouding, toen was ik ook nog niet zo ver met mijn opleiding en dan is dat helemaal allemaal nog nieuw. We moesten ’s ochtends iemand halen en die vent die wilde niet mee, die ging totaal uit zijn stekker. Zijn zoon ook. Dus wat krijg je dan? De vader gaat er dan vandoor, die wil richting een auto lopen. Ik wist dat hij in zo’n staat was dat hij ons plat ging rijden als hij die sleutel omgedraaid zou krijgen. En vervolgens zie ik zijn zoon om de nek van mijn collega vliegen. Dan sta je echt zo van: “Oké, welke kant ga ik op?” Toen heb ik maar gekozen voor die collega die om zijn nek gevlogen werd, want ik zag dat een andere collega achter die kerel in de auto aan ging. Achteraf hoor ik dan wat ze hebben gedaan. Die vent wist in zijn auto te komen en zijn sleutel om te draaien. Ze hebben die auto volgepepperd en toen hebben ze de deur dichtgegooid, dan kan je natuurlijk niks meer zien. Dat werkte. Ik had mijn pepperspray gepakt om die zoon te pepperen, maar ik bleek dus een oud busje pepperspray te hebben, dat opnieuw gekeurd moest worden. Wist ik veel? Dus die deed het helemaal niet en die straal die ging zo [wijst naar beneden]. Nou, ik weet niet hoe we het voor elkaar gekregen hebben, maar op een

gegeven moment zijn we op de grond terechtgekomen, ben ik op die kerel gaan zitten. Het was nogal een heel spektakel en uiteindelijk weet je zo iemand aan te houden en dat zijn natuurlijk wel heel leuke verhalen die je met elkaar deelt, maar die doe je natuurlijk vooral met collega's over hoe stoer we natuurlijk wel niet waren. Zo gaat het natuurlijk een beetje. Maar goed, dat is meer een beetje mannenpraat. Dingen die over vechten gaan, dat zijn altijd dingen die hier door mannelijke collega's worden besproken. En vrouwen die hebben het meer over vieze dingen, dingen die ze vies vonden of die grappig waren. Dat is echt zo.'

Dit is een typisch actieverhaal. Een verhaal dat je aan de koffietafel kunt verwachten. Tegelijkertijd beschrijft het een incident dat je in Alphen niet vaak meemaakt. Het verhaal laat ook een bepaalde vorm van vakmanschap zien: "Ze hebben die auto volgepeperd en toen hebben ze de deur dichtgegooid, dan kan je natuurlijk niks meer zien. Dat werkte." Het gaat hier uiteraard niet om een alledaagse handeling. De kans is groot dat politiemensen die dit verhaal horen de handeling zullen onthouden, wat overigens niet wil zeggen dat ze deze ook daadwerkelijk zullen kunnen toepassen als de mogelijkheid zich aandient en ze razendsnel moeten bepalen wat ze zullen doen. Vakmanschap omvat vervolgens niet alleen het inschatten van de burgers waarmee je in aanraking komt, en het kennen van je eigen vaardigheden, maar ook het inschatten van je teamgenoten (brigadier, interview 12).

Collega's onder spanning

'Dat was op de N11. Dan ga je met een aantal collega's, en een onbekende collega uit een ander district was er toevallig ook bij... dan ga je die uitpraatprocedure doen. Dan let je op je collega's en je bent druk bezig met de verdachte, in dit geval waren het er twee in de auto. Met heel veel schreeuwen en zaklampen en heel veel herrie haal je ze uit de auto. Wel op een gecontroleerde manier praat je ze echt de auto uit. En dan handen op het hoofd, achteruit lopen, op de knieën neerzetten en dan één voor één ga je ze afboeien, fouilleren en dan... in een gecontroleerde situatie veilig werken zeg maar. En dat is mooi. Dat zijn leuke dingen. En dan zie je dus de collega's die een beetje nerveus zijn of voor wie het de eerste keer is, die het sowieso heel spannend vinden om je vuurwapen te trekken. Dan zie je hoe mensen reageren op dat soort situaties en daar heb je het dan later over. De één, die doet wat grappigs wat hij de rest van zijn leven zal horen aan de koffietafel. En de ander, die staat met knikkende

kníeën met een vuurwapen gericht. Dat zeg je dan niet hoor, aan de koffietafel, maar tijdens de debriefing wordt dat wel effe benoemd. Tijdens de koffietafelgesprekken heb je het vooral over de leuke dingen. Dus iemand die de auto in z'n vrij zet, maar daarna vol het gas intrapt tijdens zo'n procedure. Dat je allemaal zit te kijken van: "Wat gebeurt daar nou?" Tot aan iemand die de verkeerde hand afboeit omdat ze gewoon een beetje onder spanning staan. En dat is leuk. Tenminste, dat is leuk om op te halen tijdens zo'n koffietafelgesprek.'

Een aantal teamleden gaf in interviews aan dat ze hun handelen in situaties (met name doorpakken of niet) lieten afhangen van de vraag of ze erop aankonden dat de collega op de auto in staat zou zijn om de actie te ondersteunen. Die inschatting zou vaak al bij het begin van de dienst worden gemaakt. Dan krijg je dus mogelijk de situatie waarin het ene teamlid probeert te voorkomen dat zijn collega te snel dwang toepast, terwijl het andere teamlid afziet van doorpakken op het moment dat het mogelijk en misschien wel nodig zou zijn geweest, omdat hij niet het idee heeft dat zijn collega een gevaarlijke situatie aankan. De vuistregel die de meeste politiemensen lijken te onderschrijven, lijkt echter duidelijk: 'praten zolang het kan, maar doorpakken als het moet'. Maar deze vuistregel blijkt dan niet alleen complex omdat het niet duidelijk is wanneer dat omslagpunt daadwerkelijk bereikt wordt (omdat bijvoorbeeld een burger niet meer is te overreden), maar ook omdat teamleden onzeker kunnen zijn over elkaars denkbeelden en vakmanschap.

Gelukkig is vakmanschap ook terug te vinden op plekken en momenten dat politiemensen elkaar helemaal niet in de weg zitten. Soms is het gewoon een vondst, een staaltje improvisatie 'on the spot'. Zoals in dit verhaal (inspecteur, interview 20).

Deuren in beslag

'Een vrouw belt de politie: "Ja, er is hier gewoon keihard muziek aan en ik word er helemaal gek van." Volgens mij was muziek in eerste instantie de melding. Dus onze collega B en ik weet niet meer wie er bij 'm was, die gaan daarheen en op dat moment horen ze niks. Dus die vrouw zegt: "Ja, wedden dat het zo weer begint." Dus B zegt: "Prima, dan gaan we even bij u op de bank zitten en dan gaan we een kopje koffie van u krijgen en dan wachten wij gewoon even tot het weer begint." En ja hoor, een paar minuten later begint het verschrikkelijke slaan met de deuren. En dat ging maar door en dat hield maar niet op, dus... [lacht] uiteinde-

lijk heeft B alle tussendeuren eruit gehaald en meegenomen. Dan kan ze niet meer met de deuren slaan... [lacht] Ik moet er weer om lachen. Dat vind ik ook wel humor.'

V: 'Maar, dat kan niet? Ja, ik weet dat niet.'

A: 'Nee, je kan niet zomaar deuren in beslag nemen. Dus zou je het officieel kunnen doen? Als ik dan als HOVJ [hulpofficier van justitie] daarover na ga denken... Ik denk het niet. Nee, zou ik uit moeten zoeken maar m'n eerste gevoel zegt... en meestal is dat wel goed, ga ik ook vaak op af... m'n eerste gevoel is: Nee, kan niet... Neem dan zo'n vrouw mee. Geef dan een bekeuring. Maar ja, weet je, hij dacht: "Als ik geluidsapparatuur in beslag mag nemen, dan mag ik ook vast deuren in beslag nemen." Ik heb ook wel eens een telefoon in beslag genomen van iemand die maar 112 bleef bellen. En toen zijn we erheen gegaan en terwijl we er waren ging ze nog een keer bellen. Stiekem in de slaapkamer. Echt helemaal van 't pad. En met de meest wilde verhalen. In eerste instantie schrik je je natuurlijk dood als zo'n melding komt als centralist. En uiteindelijk was ze gewoon echt een beetje gek. Dus toen heb ik gezegd: "Als u nu niet ophoudt, neem ik de telefoon mee." "Nee!" zei ze. Dus toen hadden we eerst twee telefoons meegenomen, één in de woonkamer, één in de slaapkamer. Maar ze had er nog één verstopt dus we moesten weer terug om de derde op te halen [lacht].'

V: 'Oké [lacht]. Maar dat kon wel, die telefoons meenemen?'

A: 'Ja, blijkbaar wel. Dus zou je dan ook niet een deur mee kunnen nemen?'

V: 'Geluidsapparatuur kan ook.'

A: 'Ja. Dus mag je dan tussendeuren meenemen?'

V: 'Maar tussendeuren?'

A: 'Je neemt gewoon stukken van het huis mee, dat is dan m'n gevoel. Maar ja, aan de andere kant: het houdt wel op.'

V: 'Ja, het huis blijft staan als de deuren weggaan.'

A: 'Als ik HOVJ was geweest in dat geval... dan had ik heel hard gelachen, want ik vond het echt gewoon een mooie actie, en daarna had ik denk ik effe in m'n boekjes gaan zoeken van: goh, wat is het nou? En ik denk dat ik dan gewoon had gezegd: "We doen een gevalletje praktisch politieoptreden en morgen gaan ze weer terug."'

We komen hier weer terug bij de noodzaak om te handelen in de situatie. Dit verhaal is een verhaal dat de lezer niet vaak op deze manier zal zijn tegengeko-

men, omdat het een uitzonderlijke oplossing is voor een bepaald probleem. Het stukje gesprek na de vertelling van het verhaal laat zien dat het nog geen uitgemakte zaak is of er volgens het boekje gehandeld is. Het is zelfs de vraag of het in het boekje staat. Zelf heeft de inspecteur wel eens een soortgelijke oplossing toegepast. Die had de inspecteur weer onthouden met dank aan een eerder doorgegeven verhaal. Maar wat je als politiemens kunt meenemen uit dit verhaal is niet zozeer dat dit de specifieke oplossing is voor dit specifieke probleem, maar dat er oplossingen zijn die je niet van tevoren had kunnen bedenken en die niet allemaal in een boekje op te schrijven zijn.¹³⁴ Net als het peppen in de auto. Iemand zou hier misschien tegen in kunnen brengen dat situaties op een aantal punten hetzelfde zijn en op bepaalde punten dus kunnen worden gestandaardiseerd en dat er dus ook standaardoplossingen aan te koppelen zijn. Mogelijke combinaties van factoren zijn immers tot op zekere hoogte beperkt, nietwaar? Dat is ook zeker waar, maar toch is het ook zo dat de verschillende elementen van een situatie die politiemensen waarnemen op hun aard en ernst moeten worden ingeschat en dat politiemensen vervolgens een koppeling moeten maken met een bepaalde oplossing. Over het algemeen vergt dat niet veel van het improvisatievermogen van politiemensen, maar een goed gevoel voor complexe situaties (met dreigend of escalerend geweld bijvoorbeeld) is wel degelijk nodig om te komen tot oplossingen waar (alle) betrokken partijen in een situatie mee gediend zijn.

134 Een ander voorbeeld van een soepele oplossing is de volgende (hoofdagente, interview 17): 'Laatst nog, een oude man, die blijkt ook nog vroeger politieagent geweest te zijn maar die heeft Alzheimer en die zit in 't centrum en die wil niet terug naar z'n bejaardentehuis. Nou, dus ik en B gaan die kant op en B kende 'm al. Ik kende die man niet. B zegt: "Oh, daar zit-ie." Nou, wij komen. "Oh," zegt die man, "komen jullie?" Ik zeg: "Ja. Waar moet u heen?" "Ja," zegt-ie, "ik moet naar R", maar daar zitten twee begeleiders bij van het bejaardentehuis en die zeggen: "Nee, daar gaan we niet heen. U gaat daarheen." "Ja," zegt-ie, "daar ga ik niet met jullie mee naartoe. Ik ga met deze heren naar R." Ik zeg: "Weet u wat? Stapt u lekker bij mij in de bus, dan gaan wij naar R." En hij stapt in die bus en wij rijden zo het centrum uit en we rijden eigenlijk zo naar het bejaardentehuis toe en hij staat daar voor die woning te kijken, hij zegt, "hé", hij zegt, "maar dit ken ik". Hij zegt: "Hier heb ik vroeger gewoond." Ik zeg, "oh", ik zeg, "nou, dan gaan we even binnen kijken, laat eens even zien waar je gewoond hebt dan". En we komen het bejaardentehuis binnen, daar staan allemaal van die oude mannetjes te biljarten en die zeggen allemaal: "Hé Fl" Ik zeg: "Ze kennen u zelfs nog." "Ja, leuk hè," zegt-ie. Ik zeg: "Maar laat maar even zien waar u gewoond hebt." Nou, en hij loopt zo naar z'n kamer toe, hij doet die kamer open, hij zegt: "God, 't is helemaal niet veranderd hier." Ik zeg: "Nou, dat is mooi." Nou, en hij gaat zitten en hij zegt: "Komt er nog eten?" [lacht] Op z'n kamer. Nou, dat is geweldig als je dat soort dingen meemaakt. Dat is echt gewoon leuk.'

Om dit thema af te sluiten zal ik gebruikmaken van een observatie die een ander deed. Jaco van Hoorn vertelt in het interview dat ik met hem had over een gesprek dat hij als leidinggevende had met een rechercheur (22-06-2012).

Een klik

‘Die mislukte ripdeal, waarbij ook twee doden waren gevallen, daar is een TGO [Team Grootschalig Onderzoek] op geweest natuurlijk. Dat TGO heeft, in vijf weken tijd, vijf verdachten opgespoord en anderhalve kilo coke teruggevonden. En toen dronken ze een borrel ter afronding van het TGO en gelukkig hoorde ik daarvan – want dat moet je ook maar net horen. En gelukkig had ik ook nog tijd in m’n agenda. Dus ik ben er ook effe naartoe gegaan. Dan staat daar zo’n collega en dan zeg ik: “Wat was jouw rol in het TGO?” Hij zegt: “Ik heb de hoofdverdachte gehoord.” “Die heeft bekend hè,” zeg ik, want dat wist ik al. Hij zegt: “Ja.” Ik zeg: “Super man, hoe heb je dat gedaan?” Hij zegt: “We hadden gewoon een goed verhoorplan.” Ik zeg: “Maar dat betekent dus dat als je een goed verhoorplan hebt, dat dan de verdachte bekend?” “Nou...” zegt-ie. Ik vraag nog eens door: “Maar hoe komt het dan?” Hij zegt: “We hebben ook met zo’n studio gewerkt, dat mensen meekijken en tips geven vanuit de regiekamer.” Ik zeg: “Oh, dus als we willen dat-ie bekend dan moet je...” “Nou...” zegt-ie. Ik vraag hem: “Maar hoe komt het dan?” Hij begon steeds meer te glimmen. En hij zegt: “Ik had ook gewoon een klik.” Ik vraag nog eens door: “Maar hoe krijg je dat dan voor elkaar?” Hij zegt: “Dat weet ik niet. Dat is toch een soort gevoel, wanneer je wat moet zeggen en zo.” Ik zeg: “Dus dat is jouw vakmanschap. Waarom begin je er dan niet mee?”

Van Hoorn gaat hier op zoek naar de verklaring van het succes van de betrokken politieman. Dat zit ’m niet alleen in de structuren waarmee hij werkt. Het zit hem ook in wat de politieman extra te bieden heeft (en we gaan er hier dan even in mee dat dit ook daadwerkelijk een belangrijke rol heeft gespeeld). Hij had ‘een klik’ met de verdachte. Nu zou iemand kunnen stellen dat die klik weinig te maken heeft met het vakmanschap van een politiemens, maar meer met persoonlijkheden. Tegelijkertijd toont het omzetten van een klik in een bekentenis wel degelijk een bepaald vakmanschap. Wat in het gesprek tussen de leidinggevende en de rechercheur verder opvalt, is de observatie dat de man ‘steeds meer begon te glimmen’. Van Hoorn heeft als leidinggevende niet alleen het vakmanschap, maar ook de beroepstrots van de rechercheur gevonden.

5.4 Humor, drama en verwerking

Als er iets is naast het vertellen van verhalen dat politiemensen veel doen als ze bij elkaar zijn, dan is het lachen. Ze lachen om elkaar, met elkaar en vooral ook om de dingen die ze meemaken.¹³⁵ Een verhaal dat ik de verteller al had horen vertellen op de werkvloer is het volgende (inspecteur, interview 12).

Alles los

‘Je maakt zoveel mee. Ja, aan de koffietafel heb je het er wel eens een keer over, over zulke dingen ook. Maar het is ook vaak: hoe doe je nou dingen in de praktijk? Maar ook de gekkigheid op straat. T is nu districtschef. En we hebben samen op de auto gezeten. We zaten in dezelfde ploeg. Dat haal ik ook wel eens aan, gewoon de hilariteit die je kan hebben. In wat voor omstandigheden je ook zit.

We hadden op ’n gegeven moment een aanrijding. Dat was op de [...]straat in Gouda. Was een auto uit de [...]buurt gekomen die was rechtdoor, kling, tegen een boom aangereden. Allemaal mensen eromheen. En wij komen erbij als politie en mensen zeggen: “Die man heeft een hartaanval!” Die zat inderdaad met van die grote, glazige ogen in de auto. Ik zeg: “Die man moet eruit. Want ja, ik kan zo niet reanimeren... dus we trokken met z’n allen die man eruit, leggen ’m daar op straat, trekken z’n kleding los zodat de ambulance zo snel mogelijk die peddels erop kan zetten en wij beginnen met reanimeren. Nou, ambulance komt ter plaatse. Die peddels erop. En ik zit aan de ene kant en T aan de andere kant, want dat was makkelijk: de één beademen en de ander effe lekker pompen. En op ’n gegeven zegt de ambulancedienst: “Alles los!” En ze willen die stroomstoot geven... Zit er een bereidwillige burger daar ook bij en die trekt zo in ene keer z’n broek en z’n onderbroek alles zo, hup, in ene keer zo van die man z’n kont af. Lag die man daar poedelnaakt. Burger dacht: “Alles los.” Want die had ons die kleding los zien trekken... [lacht] Ik trek die broek nog ’n beetje omhoog. En ik kijk T zo aan en we zitten ons alle twee een beetje te verbijten. Uit respect. We kunnen alle

135 Ze halen ook regelmatig geintjes met elkaar uit (voorbeelden in interviews 20 en 2). Observatienotities (15-07-2010): K vertelt dat hij en een collega eens een keer iets in het kastje van een andere collega wilden stoppen dat er dan uit zou vallen als die andere collega het kastje open zou doen. Bleek het niet te kunnen, omdat er een hele toren in het kastje stond. In Leiderdorp hadden ze een keer kakkerlakken in iemand zijn kastje gedaan, vertelt L. K vertelt dat de ander ook een kip in het kastje wilde doen. Daar deed hij dus niet aan mee.

twee ons lachen amper houden. En toen T hier weer terugkwam in Hollands Midden en we elkaar voor het eerst weer zagen, toen zei ik, “T, weet je nog?” en dat wist hij ook nog. [lacht] Hoop gekkigheid maak je mee. En dat maakt het werk ook leuk. Het is zo, het is zo verschillend allemaal, dat... [lacht] Ik heb in ieder geval nog nooit spijt gehad van het feit dat ik bij de politie ben gaan werken.’

De keer dat ik het verhaal op de werkvloer had gehoord had de verteller het in stukjes aan de aanwezigen verteld. Het was de dag dat het schietdrama in de Ridderhof werd herdacht en het verhaal werd twee keer onderbroken door operationele zaken. Dat geeft de plek van zulke verhalen ook meteen weer. Het is leuk om over grappige voorvallen te praten. Daar ga je even voor zitten, daar richt je even je aandacht op, maar als het echte werk in het hier en nu roept, dan breek je het verhaal af.

Verhalen over grappige situaties duiken regelmatig op als er wordt gepraat over het doen van een instap of het arresteren van lastige mensen. Neem het volgende voorval (wijkagent, interview 15).

Boem

‘En een andere instap, ook met G. We bellen aan met de officier naast ons. We hadden afgesproken dat we aan zouden bellen. Die meneer zat bij zijn dochter thuis. Deur wordt opengedaan. Die mevrouw doet de deur open en zegt: “Goeiedag, wat kan ik voor u doen?” We laten zien dat we van de politie zijn en wij vragen of haar vader thuis is. “Ja,” zegt die meid, “mijn vader is hier binnen, ik zal hem even roepen”, en doet de deur weer dicht. Maar ja, dat was wel in een onderzoek waarbij vuurwapens waren betrokken... Dus we kijken de officier aan en die zegt: “Ja, dan mot het maar.” Dus boem!, alsnog die deur in. Nou, dat vind ik nou ironisch. Snappie?’

Dit is uiteraard weer een vrij uitzonderlijke situatie, maar ook routinehandelingen leveren voor politiemensen regelmatig komische taferelen op. Daar komt bij dat veel politiemensen er (informeel) in getraind zijn om de humor van situaties in te zien en met elkaar te delen. Dat is ook wat ik regelmatig van ze hoorde. Politiemensen delen een bepaalde humor waarvan ze menen dat die op buitenstaanders vreemd of ongepast overkomt. De toevoeging die ze aan grappen lijken te willen meegeven is: ‘Als je ook bij de politie had gezeten, zou je een dergelijke grap hebben kunnen maken of er ten minste om hebben kunnen lachen.’

Humor werd door de teamleden ook geïdentificeerd als een *coping*-strategie. Vooral vroeger zouden schokkende gebeurtenissen door teamleden (niet specifiek in Alphen, maar meer in zijn algemeenheid) worden weggelachen met behulp van grove grappen. Dergelijke grove grappen over schokkende gebeurtenissen ben ik niet veel tegengekomen, maar dat ligt denk ik met name aan het gebrek aan schokkende gebeurtenissen die in mijn nabijheid zijn besproken en de ongepastheid van grove grappen in een formeel interview. Wel heb ik een vertelsessie meegemaakt waarin op grove wijze over aangetroffen lijken werd verteld. Ook hier had ik echter niet het idee dat verwerking het belangrijkste was waar de teamleden mee bezig waren. Er worden namelijk aan de lopende band grappen gemaakt. Humor lijkt voor de meeste teamleden niet zozeer iets waar zij naarstig naar op zoek zijn om elkaar te vermaken, maar iets waar zij tegen aanlopen (agent, interview 28).

Geldkistje

‘Ik heb wel eens bij een lijkvinding gestaan. Dat was een vrouwtje die gewoon natuurlijk was overleden. Toen zei de man die haar erfenis kreeg... Het eerste wat hij vroeg was: “Waar staat haar geldkistje?” En toen zei mijn collega ook van: “Joh, heb je nu niet iets anders aan je hoofd?” En toen zei hij: “Nee, ik was eigenlijk wel benieuwd naar haar geldkistje.” Ik had dat geldkistje gezien, daar zat behoorlijk wat geld in. Want wij waren natuurlijk aan het zoeken naar wie die vrouw was, dus je kwam overal wel heel veel geld tegen, dus hij had ook wel een flinke erfenis. Maar op dat moment was die man daar ook alleen maar mee bezig. Dus mijn collega zei ook tegen mij: “Nog even en hij graaft een gat en daar gooit hij haar zo in en klaar. Het gaat hem alleen maar om het geld.” En dat maakt zo’n lijkvinding toch allemaal wel weer wat anders. Dan kan je daar wel weer om lachen. Soms wel een beetje respectloos misschien, maar dat maakt je werk wel wat makkelijker af en toe. Dus dat zijn gewoon dingen die je wel bijblijven.’

Politiemensen vertellen elkaar over wat ze grappig vinden, en vertellen dingen op een manier die ze grappig maakt om elkaar te vermaken.¹³⁶ En het delen van verhalen waarin grappige gebeurtenissen centraal staan heeft duidelijk een

136 Uit de veldwerknootities (09-11-11): ‘A vertelt over iemand die ze in Leiden aanhielden. In de auto vraagt die persoon of het gaat om een overval. De agenten zeggen dat ze dat niet kunnen zeggen. Dan vraagt de aangehouden persoon of het gaat om die overval op dat tankstation laatst, want daar had hij niets mee te maken. A lacht.’

positief effect op de sfeer in de groep en de waardering voor de verteller. Met een grappig verhaal kun je thuiskomen.¹³⁷ Niet iedereen is echter gediend van hetzelfde type grappen. Sommige grappen worden als kwetsend ervaren voor de mensen over wie wordt gesproken. En over dramatische incidenten kun je niet volgens iedereen grappen maken. Er zijn in het politiewerk ook zeker gebeurtenissen die tot weinig lol leiden voor betrokken politiemensen. Dit lijkt het meest te gelden voor de menselijke drama's waar politiemensen zelf nauw bij betrokken waren. Laten we er eens zo'n verhaal bijpakken (interview 8).

Door de achterrait

'Die dodelijke aanrijding, in juni was het, '82 of zo denk ik, '83. Heel druk, mooi weer, koopavond Den Haag. Melding van Lange Poten wat nu de ingang van de... [lacht] Tweede Kamer is, zag ik vorige week. Dat was een hotel toen. En wij moesten daarnaartoe en de Lange Poten is een-richtingsverkeer, maar we hadden zo ingeschat "als we helemaal omrijden..." Dus we gingen tegen het verkeer in, reden in een Volkswagen Polo – dat waren toen nog de surveillanceauto's onder andere in Den Haag. Met een collega waarmee ik heel goed overweg kon. We reden tegen het verkeer in, dat kon toen. Stilgestaan, gevraagd of er nood was. Er waren meerdere meldingen. Een groep jongelui had een ruit vernield daar, waren de Spuistraat ingelopen, dus hadden we afgesproken met collega's die ter plaatse waren en motorrijders: "Joh, dat en dat signalement. Jullie pakken de Spuistraat van die kant, wij pakken 'm van deze kant en dan kijken we of we die gasten aan kunnen houden." Nou, toen reed mijn collega V achteruit. Ik heb altijd de neiging om dan mee te kijken, en die Polo heeft zo'n lage zijruit en zo'n achterrait. Dus toen kwam er een gozer. Die kwam ons tegemoet. Die keek alsmaar achter zich en rent zo tegen onze auto op, valt met zijn hals op de sponning van die ruit die dus brak. Hij had dus een halsslagaderlijke bloeding en hij viel op de grond neer achter die auto. Dan schrik je je echt te pletter. Ik ben eruit gesprongen, volgens mij heeft V het radioverkeer nog gedaan dat wij die aanrijding hadden. Ik dacht: "Oh, ik heb EHBO gehad, halsslagaderlijke

137 Voorbeeld van de werkvloer (6-7-2011): In de pantry, tijdens de lunch. S1 vertelt. 'Weet je nog van toen aan de N11? Daar liepen pinken. Ik wist niet wat dat was, dus ik had het over koeien. Mevrouw van de dierenbescherming daar zei dat het pinken waren. Dus ik even later weer beginnen over stieren. En die dame van de dierenbescherming weer: "Dat zijn pinken hoor!" Lachen hoor!'

bloeding: twee plekken afdrukken.” Nou, het bloed kwam er echt... er zat een heel gat in en dat stroomde er echt uit en toen kwam er een verpleegkundige die zei: “Kan ik je helpen?” Dat heeft ze toen gedaan, toen kwam er een dokter, ambu, dit en dat. Heel druk: allemaal mensen die stonden te kijken.

En op een gegeven moment werd alles overgenomen en toen stond ik daar met mijn boekje in mijn hand, handen onder het bloed en toen kwam er een man naar me toe en hij zegt: “Mevrouw, zal ik even vertellen wat er gebeurd is?” Ik was behoorlijk onder de indruk en ik dacht van “wat gebeurt er allemaal?” Hoorde opmerkingen: [imiteert stemmetje] “Ha, de politie weer, veel te hard gereden.” Nou, dat zit ook nog echt helemaal op m’n netvlies. En die man zegt: “Zal ik u vertellen wat er gebeurd is?” Ik vraag hem: “Vertellen wat er gebeurd is?” Hij zegt: “Ja, mijn auto stond op de Hofsingel geparkeerd, daar lag een aktetas in. Ik kom aanlopen met een collega en ik zie die gozer in mijn auto, dus ik zeg: hé, wat moet dat?” Die gozer schrikt, pakt m’n aktetas en gaat ervandoor, dus ik ben erachteraan gelopen. Toen is hij net het hoekje om gelopen en liep hij dus de Lange Poten op. Ik zat achter ’m aan, hij gooide die aktetas halverwege al weg want hij dacht: hé, daar heb ik last van. En hardlopend, al omkijkend heeft hij jullie dus helemaal niet gezien. En toen liep hij tegen die politieauto op en is hij dus gevallen en toen kwam hij dus met z’n...” Hé! Dat is een heel andere aanleiding van wat er gebeurd is. Dus we hebben gegevens van die man genoteerd, ik heb ’m verwezen naar het bureau en toen kwamen er collega’s bij die het hebben overgenomen.

Toen ben ik meegenomen naar het hotel en daar heb ik de handen gewassen. Ik werd emotioneel – ben ik ook nog, ja – en nou, een collega mee: “Hup, we gaan naar het bureau toe.” We hadden toen een officier van dienst die echt een heel goede operationele man was... De verkeersdienst kwam ter plaatse en zo dus naar het bureau, opgevangen door ploegbrigadiers, wereldcollega’s eigenlijk, die op een gegeven moment... Je moet natuurlijk alles op papier zetten wat er gebeurd is, ook V mijn collega en zo. Is heel goed opgevangen daar. Toen hadden we nog helemaal geen BOT [bedrijfsopvangteam], we hadden nog helemaal niks daarvan. En toen bleek dus dat die jongen ook nog stond designaleerd. Hij was een drugsverslaafde, had al jaren geen contact meer met zijn familie. En de familie is in kennis gesteld door de verkeersdienst en die zeiden: “Joh, dit klinkt vreselijk, maar we zijn blij

dat hij er niet meer is want hij heeft ons alleen maar ellende berokkend de laatste jaren. Het was altijd ruzie, altijd geweld. Dus er komt rust in ons leven.” Manier waarop het is gebeurd is niet zo goed. We zijn eerst naar de begrafenis geweest. Dat vond ik écht heel bijzonder. Wij hadden nog zoiets van –V en ik – moeten wij wel naar die begrafenis toe? Want ja, wat het ook is... je rijdt wel iemand dood, zo moet je het eigenlijk noemen... Verder is daar niemand... Dat vond ik wel heel bijzonder, dat ik dacht: dit is toch een mensenleven en het is toch iemand... Er moeten toch wel mensen zijn die van hem houden of die contact met hem hebben en zo... eigenlijk helemaal niks. Dat vond ik ook wel weer het trieste in het verhaal. Dat je denkt: “Hé, zo zit onze maatschappij dus in elkaar.” En wat je er dan na ziet, dat was wel heel mooi, die ploegbrigadier heeft alles voor mij op papier gezet. Hij zegt: “Ga zitten” – oude typemachines nog hè – dus hij heeft gewoon mijn hele verhaal op papier gezet. “Effe terug naar dat, hoe is dat gegaan?” Het hele verhaal! En ook daarna, goede nazorg. De man die we hadden aangereden leefde toen trouwens nog, want ik heb de dokter die toen ter plaatse was nog naar het station gebracht en gevraagd van: “Hoe zit het met hem, gaat-ie het halen, gaat-ie het niet halen?” Hij zegt: “Hij ligt wel kritiek, maar als hij een beetje sterk is dan gaat-ie het wel halen...” Toen is hij ’s nachts overleden... Als we daarna nog eens achteruit reden... Den Haag, Schilderswijk, allemaal smalle straatjes en tussen die geparkeerde auto’s en kinderen spelen op de stoep en mensen die oversteken... Ik keek altijd mee, ik heb het de eerste jaren gehad... dan zag ik ’m regelmatig door die achterrauit vliegen. En achteruitrijden is nooit mijn sterkste punt geweest. Als het hard gaat, zeg ik altijd “rustig”. Dus dat blijft altijd bij je. Dus dat is eigenlijk het verhaal... Met V heb ik altijd een klik gehad. We hebben daarna nog een aantal zaken gehad, ook de eerste lijkvinding – wat een vreselijk vies lijk was. Maar hij is nu vertrokken, inmiddels al jaren naar R. Al jaren, maar ik heb altijd een klik met hem gehad daarover: “Hé, V, weet je nog, dat hebben wij samen beleefd toen.” Heel bijzonder. Ik kon ook heel goed met hem overweg trouwens... Maar ook heel open daarin: “Hé, wat heeft het met jou gedaan? Dit heeft het met mij gedaan.” En ook héél belangrijk wat mijn ploegbrigadiers daarin gedaan hebben. Opvang aan het bureau en gesprekken gevoerd. Regelmatig “joh, hoe is het?” Dat is gewoon heel belangrijk geweest, de eerste opvang daarin.’

V: ‘Wat deden zij?’

A: ‘Luisterend oor. En de dingen op papier zetten. De verhalen ordenen. Want je moet natuurlijk na zo’n moment alles op papier zetten, dus ik heb nu ook al, zeg maar, als ik kijk naar hoe ik daar zelf in het team mee omga, als er dus wat ernstigs gebeurd is, dat ik niet de collega het zelf op papier laat zetten – tenzij hij zelf zegt: “Ja, maar ik kan het en ik wil het.” Als iemand van de recherche het onderzoek gaat draaien, zeg ik: “Ga naast ’m zitten, hij vertelt het verhaal en jij gaat het voor hem ordenen.” Dat is zo belangrijk, want er gaat van alles door je kop. En dat dan ook iemand anders dat voor je gaat doen. Want dat is vaak het beste, die kan het beter ordenen, die kan wat meer de helikopterview hebben om de dingen goed op papier te zetten.’

Het eerste dat opvalt aan dit verhaal is allicht de rijkheid aan details en uiteindelijk daarmee ook de lengte van het verhaal.¹³⁸ Het verhaal speelt zo’n dertig jaar geleden, en toch herinnert de verteller het zich erg scherp. Dat lijkt gebruikelijk te zijn bij ernstige gevallen en zeker bij eerste keren. Een aantal teamleden dat ik sprak beweerde zich nog elk lijk te kunnen herinneren. Het zijn vooral de beelden die politiemensen niet meer vergeten. Soms zijn het ook dingen die betrokkenen hebben gezegd.¹³⁹

In bovenstaand verhaal komt het leed erg dichtbij omdat de verteller zelf betrokken is bij het fatale incident. De verteller laat zien hoe het ongeval waar zijzelf aan bijdroeg van betekenis veranderde doordat zij erachter kwam wie het slachtoffer was en wat hij deed op de plek van het ongeval. Het oordeel van een burger die ook aanwezig was, was toen allang gevelde: ‘De politie weer, veel te hard gereden.’ Ook dat is zij niet vergeten.¹⁴⁰ Ten slotte benadrukt de verteller het belang van de rol van collega’s. Het feitelijk rapporteren en dan vooral het ordenen van gebeurtenissen is voor mensen die betrokken zijn bij ernstige voorvallen moeilijk, stelt zij. Maar wat we ook lezen, is hoe ernstige gebeurtenissen politiemensen vormen in de tijd erna. Politiemensen moeten ermee om leren gaan. Het is een onderdeel van hun werk waar ze lang niet altijd omheen

138 Een tweede keer dat de verteller mij dit verhaal vertelde waren er een aantal nieuwe details en was met name de evaluatie anders. Het eerste interview was abrupt afgebroken, tijdens de vervolgspraak vond de inspecteur het niet erg het verhaal nog eens te vertellen. Het bovenstaande is de tweede vertelling. Een teamlid (interview 20) wiens vader bij de politie had gezeten, vertelde ook dat die vader altijd alles vier keer vertelde, maar elke keer weer net iets anders.

139 Zie bijvoorbeeld interview 19.

140 Vervolgens komt ook zij in een circus terecht, ook al benoemt zij dat niet zo.

kunnen, al zouden ze het willen.¹⁴¹ Sommigen zijn een tijdje uit de running na een ernstig voorval, anderen houden uiteindelijk op met het vak omdat ze de gedachten aan wat ze hebben meegemaakt niet goed een plek weten te geven, of omdat de angst voor een nieuw geval hen te veel belemmert in hun werk. Het vertellen zelf geeft grip, brengt orde en kan heftige emoties doen afvlakken. Ook hier zien we weer dat het meemaken van uitzonderlijke voorvallen kan leiden tot een sterke band. Een tweede dramatisch verhaal gaat ook over een voorval waar het leed dichtbij komt (wijkagent, interview 18):

Dat pad

‘Ik ben ook bij een incident geweest waar mijn collega is doodgestoken. Dat zijn ook van die incidenten, van als je daar langs rijdt... Heel veel van zulk soort dingen, dan denk ik van: “Nou, dat bewaar je op een bepaalde manier.” Ik praat er altijd wel veel over hoor, ook thuis. Ik heb niet het idee dat het mijn dagelijks leven frustreert. In Z, een collega uit R. Toen ik coördinator was in W, toen was er een melding. De vrouw meldde dat

141 Evaluatie van politiewerk door wijkagent (interview 15): ‘Ja, dat zijn de minder leuke dingen, dat is nou eenmaal zo. Je kan mij niet zeggen dat je het leuk vindt om iemand ingevouwen in een auto te zien als een koekblikje en die daaruit te moeten trekken en dan de familie op te moeten vangen in een mortuarium en even te moeten vertellen dat die dochter daar ligt. Dat kan niet leuk zijn. Degene die dat leuk vindt, die hoort eigenlijk niet op deze wereld thuis. Dat zijn geen leuke dingen. Ik wil niet zeggen dat het niet leerzaam is, maar het is minder leuk. Dat mag je van mij aannemen. Dat brengt het politiewerk met zich mee. Maar bij iedere hulpverlening zitten dat soort dingen erbij.’ Even later zei hij: ‘Dat is wat bij een heleboel het probleem is, het erover praten gewoon. Als je erover praat, dan ben je het al voor vijftig procent kwijt. Alleen, vergeten zal je het niet. Het zijn dingen die aangrijpend zijn, alleen moet het niet de overhand gaan krijgen, van je leven. En ik ben bang dat een heleboel dat niet kunnen schiften. Die kunnen niet scheiden wat nu belangrijk is. Belangrijk ben je zelf. Punt uit. Werk moet een hobby blijven. Het is wel noodzakelijk om je geld binnen te krijgen, maar het moet wel plezierig blijven. En als je iedere keer naar je werk gaat met die gedachte van, “o god, ik hoor een ongeluk over de portofoon en ik zie dat voor me”, nee, je moet juist het andere voor je zien. Het hoeft niet zo erg te zijn. En als je er dan naartoe gaat, valt het altijd mee. Je kan het altijd afzwakken. Kijk, erger dan erg wordt het niet. Alleen, je moet daar niet al naartoe gaan van, “ik kom het ergste tegen dadelijk, ik zie alleen nog maar brokies of weet ik veel wat”. Dus vlak het vooral van tevoren af en dat doe je door middel van verhaaltjes en dan is het niet zo eng meer. Ik weet dat het voor een heleboel mensen gewoon zo werkt.’ Een ander merkte op (interview 20): ‘En eh, ik weet nog wel toen ik solliciteerde bij de politie, dat mijn vader zei van: “Het is een fantastisch vak en ik doe het met plezier en ik ga er ook nooit meer weg, maar beseft dat je een kant gaat zien van de maatschappij die je eigenlijk helemaal niet wil weten. Je wil niet weten dat een vader z’n dochtertje misbruikt. En je wil helemaal niet weten dat iemand zich ophangt en dat je dat ziet. Dat wil je niet zien. Maar je gaat het wel zien.” En daarom vertel ik soms ook verhalen. Gewoon om mensen effe met hun neus op de feiten te drukken. Dat ze niet in een droomwereld zitten en dan ineens geconfronteerd worden met iets heftigs...’

haar man in de tuin zat en die hoorde bij de burens wat gerommel aan de achterkant en die dacht: “Hé, dat is raar. De burens zijn toch op vakantie, want ik moet op de spullen passen.” Zij hadden de sleutel van de woning gekregen. Dus die kijkt zo tussen de schutting door en hij ziet dat er gasten daar aan het inbreken zijn. Toen is hij omgelopen en die gasten gingen ervandoor. Hij heeft de weg willen versperren voor één van die inbrekers en die heeft een schroevendraaier in zijn borst gestoken, door zijn hart. Dus toen is hij nog doorgestrompeld naar de vorige ingang van zijn woning en op het pad is hij daar in elkaar gestort. Toen hij daar naartoe ging, had hij tegen zijn vrouw gezegd dat zij moest bellen. Dus hoorden we al dat die man gestoken was en ik kwam er ook gelijk achteraan. Een collega, W, is ambulancebroeder geweest en die is bij hem gaan zitten en toen zei hij al: “Blijf bij me zitten, want ik ga dood.” Dus die heeft de laatste minuten nog bij hem gezeten. En ik was er als coördinator bij om de eerste opvang... Je hebt nu beleid met PD [plaats delict] en zo, maar toen bestond dat allemaal nog niet. Later is dat allemaal wat meer geformaliseerd. En dan komt natuurlijk het hele circus op gang en dan neemt de commandant het over en wordt je rol beperkter daarin. Die gasten zijn overigens later ook gepakt. Maar als ik dan door Z rij, dan kijk ik toch wel altijd naar dat pad, dat opgangetje. Dat waren van die oudere huizen met een lang pad ernaartoe, een meter of acht...’

De laatste zinnen van dit verhaal brengen het idee van een verhalenlandschap weer naar voren: ‘Maar als ik dan door Z rij...’ Verwerking, iets een plekje geven, je iets herinneren, gaat niet vanzelf. Hier is de betrokkenheid in eerste instantie een functionele. Net als bij het verhaal *Vier kilo op de trekker* (zie §5.1) wijst de verteller op het ‘circus’ dat (zeker tegenwoordig) op gang komt in zulke gevallen. De functionele betrokkenheid in zulke gevallen kan dus beperkt zijn, maar de persoonlijke betrokkenheid komt vaak uit iets anders voort. Het kan zijn dat je iemand kent of dat iemand je doet denken aan dierbaren. De volgende twee verhalen kunnen helpen om dat goed te begrijpen. Het eerste verhaal is zo kort als verhalen kunnen zijn en wordt verteld door een inspecteur wiens vader ook bij de politie zit (interview 20).¹⁴²

142 Dit teamlid vertelde ook over een mislukte zelfmoordpoging die heftig was geweest omdat het ging om iemand van dezelfde leeftijd.

Effe niet meer zwemmen

‘Ik weet nog wel dat mijn vader – dat weet ik niet meer maar dat vertelt hij me wel eens – toen ik vier was in Utrecht een meisje van vier uit de gracht gevist had. En toen mocht ik effe niet meer zwemmen.’

Een van de teamleden vertelde vervolgens over zijn betrokkenheid bij een fatale aanrijding (inspecteur, interview 22).

Alsof het je eigen kind is

‘Als mensen mij vragen hoe het dan zit, waarom ik bij het BOT ben gegaan, en of ik dan zelf ook... Ja. En dat is er ook wel een die heel bepalend is geweest om mij daarvoor in te zetten. Om te weten hoe belangrijk het is. Dat speelde in '92. Ik was toen een jaar vader, in de zomer van '91. Ik heb twee meiden. Toen was ik vader geworden en de oudste, dat was toen nog de enige, die was één jaar. We kregen op een warme dag in de late dienst een melding van een aanrijding met [persoon]. Eigenlijk drie straten verderop als waar we op dat moment waren. Aanrijding met, kindje onder een auto en het ziet er slecht uit. Dat zijn wel heel heftige dingen. Dat het echt heel fout ging had ik nog nooit meegemaakt. We waren er zo. Dat vergeet ik ook niet meer. Op straat dan een kindje van twee jaar zien liggen met een heel bebloed gezicht en een bebloed hoofd en een man ernaast. Dat bleek de buurman te zijn die zoiets had van: “Wat moet ik nou doen?” Op het trottoir een helemaal uit de panty gaande, gillende vrouw. Kennelijk de moeder van het meisje en op de weg een man die dus staat te gillen en te schreeuwen en die tegen een bus staat te schoppen, zo hard als hij kan. De vader. Wat bleek nou, we hoorden dat die pa met die bestelbus van zijn werk thuis was gekomen. Bij een of andere aannemer werkte hij als timmerman. Oud straatje, Kor-te Akkeren, smal straatje, eenrichtingsverkeer. Hij keerde altijd zijn bus op een bepaalde manier daar, bij zo'n paaltje met een inham, dat hij een beetje met zijn kont nog half op de weg stond, zodat het verkeer daar niet zo snel langs kon. Onder het motto, “dan rijden de auto's niet te hard... voor de kinderen.” Hij komt uit zijn werk en wilde de bus van zijn werk daar weer parkeren waar hij hem altijd neerzette, aan de overkant van zijn huis. Hij had wel een clubje kinderen op het trottoir voor zijn huis zien staan. Daar bleek achteraf zijn dochtertje van twee ook bij te staan. Die had hij niet zo gauw gezien. Maar dat meisje herkent papa: “Dat is papa z'n bus.” Dus die loopt de weg af, niet gehinderd door een

van die andere kinderen. Zo van: “Hé, daar komt papa aan.” Dus die ziet die bus, maar die wist niet dat hij nog twee meter achteruit moest. Dat kindje loopt ernaartoe en dan gaat die bus achteruit. Dat kindje heeft geen reflexen – een kind van twee – dus ze valt. Bus rijdt precies over haar hoofd heen. Dus die man denkt, “hè, ik raak zeker een bal”, want hij hoort geen kinderen gillen en hij hoort achter zoiets van een kraak. Maar dan ziet hij al die kinderen verschrikt gillen en denkt hij: “Wat is er aan de hand?” Hij springt zijn bus uit en ziet een paar beentjes onder zijn bus liggen. Hij denkt, “ik heb een kind geraakt”, dus hij trekt aan die beentjes en trekt zijn eigen dochter eronderuit. Hij ziet meteen dat het helemaal mis is en toen kwamen wij. Nou goed, dat beeld van hem... dat meisje dat daar alleen ligt. Buurman wel erbij, maar die zag dat ik eraan kwam. Mijn vrouwelijke collega richtte zich gelijk op die moeder, die allemaal zat te gillen en ze richtte zich ook een beetje op die vader, van: “Wat is hier gebeurd?” Maar die kon alleen maar vloeken en schelden. Die ouders zagen dat het kind aan het doodgaan was en die hadden eigenlijk de hoop al opgegeven dat het kindje het zou halen en die konden ook niet meer samen zijn... Net alsof je twee magneten met dezelfde pool bij mekaar doet. Hij wist dat hij een ontzettend schuldgevoel had naar zijn vrouw. Zijn vrouw wist dat zij hem zou kunnen villen bij wijze van spreken, omdat hij dit had gedaan, terwijl hij er eigenlijk niks aan kon doen. Dus dat knetterde, die konden niet samen bij het kind zitten met als gevolg dat er eigenlijk niemand bij zat. Er was nog een buurman maar die zag dat ik eraan kwam, dus die had zoiets van: “Kijk jij maar even.” Er was toen al wel een ambulance onderweg. Kijken of het kindje nog ademt. Ik zag dat ze nog wel rochelde en ik denk, misschien moet ik nog wat doen om de luchtweg vrij te maken. Er zaten tandjes los... bloed uit haar oor. Ik denk: “Nou, dat gaat het niet worden.” Ik heb een paar minuten alleen met dat meisje gezeten. Dat vond ik wel heel heftig. Ik zag dat dat kindje doodging. Ik moet zeggen, op dat moment had ik wel het gevoel alsof het je eigen kind is. Zo’n blond meisje. Dat van mij was een jaar jonger, maar als ze daar zo liggen zijn ze zo hulpeloos. Echt zoiets alsof je bij je eigen kind zit. Vreselijk. Ik weet nog dat de ambulance eraan kwam en dat die verpleger heel gauw zei: “Het is niet best hoor. We gaan nog wel proberen haar in te laden en mee te nemen.” En ook gauw meegegaan, mijn andere collega’s die hebben die ouders ingeladen in de politieauto. Die zijn er achteraan gegaan. Maar op de spoedeisende hulp is dat meisje toen al snel overleden. Ze hebben haar nog even gere-

animeerd, maar er was zodanig hoofdletsel dat het... nee, dat red je niet. Alles kapot in het hoofdje.

Ik heb dat toen wel heel erg heftig ervaren. Er was geen bedrijfsopvang, maar natuurlijk wel met mijn toenmalige teamchef – mijn oude adjudant was dat – er even over gehad. Ook gevraagd wat we gaan doen, dat we de volgende dag wel komen. We hebben erover gesproken en die dag ook verder geen andere dingen moeten doen. Wel wat dingen op papier gezet. We hebben gezegd dat we gaan proberen te voorkomen dat dit in de pers komt. “Vader rijdt kind dood,” dat wil je helemaal niet. We hadden afgesproken dat ik de volgende dag met mijn vrouwelijke collega de vader zou horen. Ik denk, ik moet wel een verklaring. Hij is wel een verdachte. Dat moest wel gebeuren. Ik zei: “Ik wil dat graag doen.” Ik ben zelf vader en ik snap die man, zijn kind is verloren. Ik bedoel, zijn wereld vergaat, maar misschien dat het helpt dat ik als vader van een klein kind... dat je een soort klik hebt. Ik houd er wel van om verhalen af te maken. Dat vind ik ook het mooie van dit werk, dat je soms net een paar stappen verder kan zetten. Dat je niet alleen het moment zelf hebt dat er iets gebeurt, maar ook daarna.

De volgende dag heeft die vrouwelijke collega zich ziek gemeld. Dat vond ik echt desertie. Ik denk: “Gadverdamme, waarom doe je dat nou, trut?” Het is hartstikke kut wat we meemaken, maar je wilt dat wel weer met elkaar delen. Er is niemand anders op de wereld met wie je dat kunt delen, dus dan moet je het toch even met elkaar doen. Toen voelde ik me wel in de steek gelaten. Daarna kreeg ik ’s morgens de kop van *De Telegraaf* te zien en onder die hele grote letters van *De Telegraaf* stond met een grote kop: “Vader rijdt peuter dood.” Precies wat je niet wilde. Aasgieren zijn het. Met die kop in het achterhoofd moest ik die man gaan horen, samen met een andere, mannelijke collega die met de ouders mee was geweest naar het ziekenhuis.

Het heeft wel lang geduurd voordat ik dat een beetje kwijt was. Je komt er wel overheen. Ik heb daar geen traan gelaten, maar wel de volgende ochtend, want ik kwam heel laat thuis van mijn werk. Mijn vrouw was al naar bed, die meid van mij die sliep ook al. De volgende ochtend moest ik alweer op tijd weg. Toen heb ik haar wel uit bed gehaald en heb ik nog staan janken, zo van: “Och, wat ben ik blij dat ik jou in mijn handen heb en wat klopt het niet dat daar zo’n ander meisje gewoon in dezelfde stad eigenlijk zo hartstikke dood ligt te gaan.” Wat zit de wereld idioot in elkaar in zo’n geval. Toen heeft het wel even geduurd voordat ik

weer een keer normaal door die straat wilde rijden. De eerstvolgende melding “aanrijding met” hoop je niet dat je dit weer aantreft. Ik heb er geen verwerkingsproblemen mee gehad, maar dit is wel iets wat lang meegaat. Ik ben me er altijd van bewust gebleven. Dat is heel gek hè, maar daar zit best wel een kwetsbaar stukje, vanwege mijn dochter. Bij de geboorte is dat niet helemaal goed gegaan, dus ik was er altijd wel op gespist als er iets niet goed met haar was. Ik kon opgelucht ademen toen mijn dochter voorbij de leeftijd was van dat meisje. Dat is heel maf, maar dat heb ik altijd nog meegedragen, want ik wist hoe oud ze was geworden. Tot op de dag: zoveel maanden, zoveel jaar. Heel maf, ik kan het niet verklaren maar dat zat er wel in bij mij.

Maar ik heb daarna, dit was in '92, toen ik hoorde van het bedrijfsopvangteam dat begon, daar was ik toen toch wel een van de eersten. Ik heb het wel een plekje gegeven. Ik draag het ook altijd mee hoor. Dat is toch iets wat je bijblijft. Maar het was voor mij wel heel duidelijk van: dit is wel een tak van sport binnen de politie waar behoefte aan is om daar op een goede manier vorm aan te geven. Dat leidinggevend en ook oog voor hebben, dat het in de cultuur normaal wordt dat je het erover hebt. Godverdikkie, je meldt je niet ziek als er zoiets is, je komt bij elkaar en je lult erover, en als het niet goed gaat, dan hebben we allerlei vormen van hulp daarvoor. Maar je gaat het niet wegslikken en je gaat je ook zeker niet ziek melden, want dat is de oplossing nooit. Dus ik was daardoor wel extra gemotiveerd om daarvoor te gaan. Dus dat is een ander verhaal.'

In dit verhaal worden we meegenomen naar de plek waar even daarvoor iets vreselijks is gebeurd. De verteller was er zelf niet bij toen de situatie ontstond en heeft een deel van de gebeurtenissen achteraf in kaart moeten brengen. Een groot deel van het verhaal is dus een reconstructie van de gebeurtenissen achteraf. Hoewel de verteller ons aan het begin gedetailleerd en neutraal verslag doet van wat er moet zijn voorgevallen, is het een verhaal vol emotie. Om te beginnen schetst de politieman het drama zelf. De tragedie van het verhaal, zo laat de verteller ons weten, zit deels in het feit dat de vader zijn bus op een bepaalde manier neerzet om zijn kinderen te beschermen en dat dit juist de dood van zijn kind tot gevolg heeft. Het verhaal gaat vervolgens met name over de beperkingen van politiewerk en de frustraties die dat met zich meebrengt. De verteller lijdt mee met de ouders. Ook is hij boos op de media die het drama verergeren en op zijn collega die verzaakt. Bij alle drie de gebeurtenissen voelt

hij zich niet meer dan een toeschouwer. Zijn betrokkenheid was in principe vooral functioneel, maar hij trok zich de situatie persoonlijk aan.

De verteller begint met de opmerking dat hij net vader was geworden. Gedurende het verhaal wordt ons als lezers duidelijk waarom dit van belang is. Op het moment dat hij met het kind in zijn armen zit is hij niet enkel meer politieman, maar ook vader. Hij werd direct, in het hart, geraakt door de situatie en het verhaal brengt dit op een zeer krachtige manier over (ik kan het zelf na ettelijke lezingen nog steeds niet zonder een brok in mijn keel lezen). Het verhaal vertelt daarnaast over het proces van verwerking en de ideeën die de verteller heeft gevormd over verwerking. Hoewel er aan de situatie niets meer te redden viel, heeft hij de ervaring nuttig gemaakt door de vader te spreken en later door zich in te gaan zetten voor verwerkingsprocessen. De gebeurtenis is onderdeel uit gaan maken van de beroepsidentiteit van de verteller.

Voorvallen zoals hierboven beschreven hebben meestal iets bijzonders voor politiemensen betekend en doen dat nog steeds. Ze ‘dragen het mee’, zoals de verteller het verwoordt. Dat geldt ook voor het volgende verhaal, het laatste van dit hoofdstuk. Dit verhaal werd verteld door een hoofdagent vijf dagen na het schietdrama op 9 april 2011 in Alphen. Op die middag, waar 500 politiemensen voor waren uitgenodigd (ik mocht daar als onderzoeker ook komen om te observeren) werd een eerste reconstructie van de feitelijke gebeurtenissen gepresenteerd. Daarna werd een hoofdagent op het podium gevraagd die als een van de eerste politiemensen ter plaatse kwam. Als hij op het podium komt, stelt het hoofd van de korpsrecherche op korpsniveau, Arthur van Baaren, hem de eenvoudige vraag: ‘Hoe begon de dag voor jou?’ Dan begint hij te vertellen.

9 april 2011¹⁴³

‘Ik had samen dienst met Bastiaan de Maat, student kwartiel vijftien. Eigenlijk had ik late dienst, maar door ziekte was ik gevraagd vroege dienst te draaien. [Naam leidinggevende] was onze OC, en als hij in dienst komt dan gaan we altijd snacken, effe vissie of zoiets. Dus hij gaat een vissie bestellen. Bastiaan en ik hebben dan nog een klusje voor Haaglanden. En op de Gemeneweg [Hazerswoude] hebben we afgesproken met collega’s van Haaglanden om die klus over te nemen van ons. Dan rij je terug naar het bureau in Ter Aar om aan het visje te beginnen.

143 Ik heb het verhaal getranscribeerd, maar laat het laatste stukje weg vanwege de lengte. Voor de leesbaarheid heb ik de collega van de verteller een naam gegeven, die niet zijn werkelijke naam is.

Alleen, dan rijden we ter hoogte van Alphen over de Westkanaalweg ter hoogte van de Zegerbaan, en dan horen we dat de eenheden van Alphen worden opgeroepen om naar de Ridderhof te gaan, omdat er geschoten wordt. Dat was de melding die dan kwam. Dus ik kijk Bastiaan aan en ik zeg: “Nou, wij zijn toch in de buurt, dan kunnen wij net zo goed ook even aanhaken.” Op dat moment wordt de melding al iets aangevuld, van: “Nou er zijn meerdere schoten gehoord en er loopt een man met een machinegeweer.” Dan heb je zoiets van: “Hè, [verteller frons zijn voorhoofd] dat zal niet echt zijn?” Dat zal wel gewoon iemand met een buks zijn, of iemand met een klappertjespistool, maar niet een echt geweer. We kijken elkaar aan, stappen uit de auto en doen een vest om. We stappen weer in, we keren en op dat moment worden de meldingen steeds heftiger. Dan komt erbij: “Hij loopt met een machinegeweer en er zijn slachtoffers, dodelijke slachtoffers. Een man in een camouflagepak.”

Op dat moment... dat is onwerkelijk. Ik kijk Bastiaan aan, hij kijkt mij aan, “Nou wat is dit joh, is dit nou echt of is dit nou een kutgrap?” Sorry voor mijn woorden. [“Ook dat mag,” zegt Van Baaren.] Op dat moment rij je steeds harder en je gaat mekaar aankijken en je zegt: “Nou, dit kan wel eens echt zijn.” En de meldingen worden steeds heftiger. En dan hoor je: “Hij loopt nu daar en hij schiet nog steeds om zich heen en hij maakt nog steeds slachtoffers.” Bastiaan en ik kijken elkaar aan en zeggen, “nou, dit kan wel echt zijn”, dus ik zeg tegen Bastiaan: “Bereid je maar voor op het ergste.” We geven gelijk door aan de meldkamer: “We rijden aan via de WWS en dan de Kennedylaan en dan de Troubadourweg.” Kort daarna krijgen we de melding dat hij langs de C1000 was gelopen in de richting van de bibliotheek. Ik ben daar plaatselijk best bekend dus ik had gelijk het idee van, nou dan loopt hij langs de C1000 en dan loopt hij daar naar beneden en dan gaat hij via de Troubadourweg richting de bibliotheek. Ik kijk Bastiaan nog een keer aan en ik zeg: “Nou, dan gaan wij ’m treffen, want wij komen aan via de Troubadourweg, en als we ’m zien dan is het gewoon klaar, dan is het gewoon knallen.” Wij rijden dan ter hoogte van de Kennedylaan en ik zeg tegen Bastiaan: “Oké, doe nou de sirene maar uit, want als we de hoek omkomen heb ik geen zin dat we gelijk in de loop kijken.” En dan gaan we stapvoets het hoekje om. We hebben allebei de raampjes naar beneden. En dan ga je kijken, zoeken, je ziet de paniek, je ziet in de straat alleen maar mensen rennen en schreeuwen. Ze willen allemaal wat van je, want ze willen allemaal dat je naar binnen gaat. En op dat moment waren we

alleen maar gefocust op de verdachte: waar is die verdachte? Dus ik zit te zoeken naar een camouflagepak, en dan hoor je de mensen schreeuwen: “Klootzak, jullie moeten hierheen, hierheen.” En je rijdt er voorbij met de intentie, ik moet naar de bibliotheek want die kant is-ie op en ik ben ’m hier nog niet tegengekomen. Maar je hoort ze alleen maar schelden en schreeuwen van: “Jullie moeten hierheen, jullie moeten hierheen.” We zijn stapvoets doorgereden tot het einde van de Troubadourweg, dan kom je op de Chopinsingel, daar zijn we gekeerd, weer stapvoets terugrijden, weer kijken van: “Waar is die gast nou, waar is die dan?” We kijken elkaar aan: “Nou, dan gaan we naar binnen.”

Dan stappen we uit, we zetten de auto neer. Nou dan zie je de paniek, dan... [de verteller vertrekt zijn gezicht] wat een ellende. [De verteller wrijft door zijn ogen, zwijgt enkele ogenblikken en slaakt vervolgens een diepe zucht. Van Baaren vraagt hem of hij even wil stoppen.] Nee, het gaat wel. Je ziet de paniek van de mensen die je allemaal bij zich willen hebben, maar je kan er niet naartoe. En dan eh, je stapt uit, je loopt naar binnen en dan hoor je een klap, een schot, je schrikt, je denkt van: “God-ver, er wordt nog steeds geschoten, er worden nog steeds mensen neergeknald binnen.” En het eerste wat je ziet als je het trappetje oploopt, je komt bij een glazen schuifdeur, en je ziet allemaal kogelgaten zitten in die schuifdeur, en dan denk je: “Oké, ik ga nu naar binnen en ik kom oog in oog te staan met een vent die om zich heen loopt te maaïen.” Ik had dan wel het kogelwerende vest aan, maar ik heb me geen moment veilig gevoeld met dat vest. En de afspraak die Bastiaan en ik hadden gemaakt, in de auto al, was van: we blijven bij elkaar, wát er ook gebeurt, we lopen door tot we die verdachte zien.

En dan loop je naar binnen en alleen maar mensen schreeuwen en gillen en paniek. Die willen je overal naartoe hebben. “Je moet hierheen, je moet hierheen.” Het enige wat wij geschreeuwd hebben is: “Waar is die verdachte, waar is die heen?” Dan wijzen mensen naar achteren in het winkelcentrum, dan loop je door en kom je ter hoogte van de ingang van de C1000 en dan zie je daar de eerste twee slachtoffers liggen voor de deur en dan denk je van: “God dit is echt, dit is gewoon niet normaal.” En die mensen die willen je erbij hebben, ze zijn gewond geraakt. “Je moet helpen, je moet helpen.” Het enige wat wij schreeuwden is van: “We kunnen niet helpen, waar is die verdachte?” En we gaan door, en we gaan door. En dan wordt er geroepen: “Albert Heijn, Albert Heijn, hij is bij de Albert Heijn.” En nou ja, ik ben daar wel bekend en ik weet

als ik daar het hoekje omga, langs de Etos, dan kom ik in de buurt van de Albert Heijn. We gaan dan ook het hoekje om en dan kom je in een nog grotere chaos, want op dat moment zie je alleen maar hulzen liggen overal. Die hele vloer was bezaaid met hulzen. En dan kijk je naar links en dan zie je een vrouw in een invalidenwagentje zitten. Die hangt met haar kin op de borst, schotwond in haar oog en dat bloedde als een idioot en daar zitten mensen bij: “Help, help, je moet helpen. Ze leeft nog.” Ik kan niets doen. Door! Waar is de verdachte? Je gaat door en dan zie je gelijk daarna het tweede slachtoffer liggen. Een mevrouw, dat is dan die mevrouw van die kledingwinkel. Die zou... een half uur later zou die een modeshow hebben gehad. Ik ben blij dat die vent daarvoor al geweest is, anders had je alles op één plek en dan had hij nog meer slachtoffers kunnen maken misschien. Maar die ligt daar en dan zie je gelijk een gat in haar achterhoofd zitten en een enorme plas bloed om haar hoofd en nog een paar stuiptrekkingen en dan denk je: “Godverdomme, door, door, waar is die verdachte.” Dan wordt er gezegd: “Albert Heijn, Albert Heijn.” Nou, dan ga je richting de Albert Heijn. Ik zag ook verschillende soorten patronen op de grond liggen, kleine en grote. Op dat moment zegt iemand van: “Daar ligt-ie, daar ligt-ie.” Nou dan ben je gelijk gefocust, want waar ligt wat? En dan kijk je en dan zie je het machinegeweer liggen, heeft-ie dat weggegooid. Da’s een enorm zwart ding. Dat geven Bastiaan en ik aan elkaar door. “Daar ligt het geweer.” En dan op dat ene moment valt er een lading van je af van: oké, die heeft-ie niet meer, maar je hebt hem nog steeds niet. En dan ga je door en dan wordt er gezegd: “Albert Heijn, Albert Heijn.” En dan komt er een collega van Haaglanden naar ons toe en dat blijkt later een collega uit kwartiel vier te zijn, fantastische gozer, die heeft zulk goed werk verricht daar... Die komt naar ons toe en die zegt: “Daar moet je zijn. Daar moet je zijn. Daar ligt-ie. Dat is de schutter.” En dan kom je daar en dan zie je inderdaad, daar onder kassa twee, zie je dan iemand liggen in een camouflagepak. Daar ren je naartoe en dan is het gelijk checken van, nou leeft-ie nog, is-ie dood? Enorme plas bloed eromheen. Ik heb zijn jas, die lag schuin op zijn gezicht, omhooggetrokken en hem in zijn gezicht aangekeken. Ik zag gelijk dat-ie dood was. Nou en dan valt er zo’n lading van je af.

Op dat moment komen er van de andere kant collega’s binnen rennen met getrokken vuurwapen en je geeft mekaar een blik en je kijkt mekaar aan en je denkt: “O God, wat is hier gebeurd?” Op dat moment hoor je over de portofoon dat er meerdere collega’s binnenkomen en die komen

aan en dan ga je terug want dan ga je naar het eerstvolgende slachtoffer.
En dan ga je kijken wat je kunt doen...'

Meldingen zoals de meldkamer die op de politie overdraagt bevatten de samenvatting en inschatting door een medewerker van de meldkamer van iets dat loos is, zoals verwoord door één of meerdere bellers en begrepen door de meldkamermedewerker. De inhoud van de melding waarmee politiemensen op een incident afgaan is over het algemeen vrij beperkt. Politiemensen in de noodhulp moeten er ter plekke vaak nog achter komen wat er eigenlijk aan de hand is en hoe de situatie zich nog kan gaan ontwikkelen. Ze worden meestal geconfronteerd met iets dat eerder lijkt op een set puzzelstukjes dan op een helder verhaal met een begin, midden en einde.

Als je luistert naar de manier waarop politiemensen hun verhalen vertellen zal opvallen dat ze vaak beginnen met de melding zoals die bij hen aankwam. Dit verhaal begint op verzoek van de inleider Van Baaren (net als BOT-gesprekken) nog ietsje eerder: aan het begin van een zonnige dag. Het laat vervolgens tot in detail zien hoe twee politiemensen worden betrokken bij een ernstige melding. In eerste instantie kunnen zij maar nauwelijks geloven wat zij horen. Langzaam dringt het besef tot hen door dat ze te maken zullen krijgen met het pijnlijkste tafereel dat ze ooit hebben aanschouwd. Dit blijkt geen incident waarop Nederlandse politiemensen voorbereid zijn.

Vertellingen zijn retrospectief en veel van de verwarring zoals politiemensen die zelf ervaren gaat verloren op het moment dat de puzzel is gelegd en het verhaal tot een goed (of minder goed) einde is gebracht. Wat zo bijzonder is aan bovenstaand verhaal, is dat we de zoektocht van de betrokken politieman en zijn collega van moment tot moment kunnen meeleven. We zien hoe zij als op de tast op zoek gaan naar de dader, terwijl er constant hulpvragen van burgers op hen afkomen. Opvallend is het moment dat de verteller beschrijft dat hij het winkelcentrum ingaat. Een professionele verhalenverteller zou op dit punt in het verhaal waarschijnlijk groots uitpakken om de ellende die hij beschrijven gaat op de toehoorder over te brengen. Deze politieman doet iets anders, of laten we zeggen, er overkomt deze politieman iets anders.¹⁴⁴ Hij stopt zijn vertelling even op het moment dat hij zich de ellende die hij aantroef weer voor de geest haalt. Hij moet even op adem komen en iets wegslikken. Hij neemt daar een aantal seconden voor. Nú kan dat en mag hij dat van zichzelf,

144 De Mare (2012) beschrijft bijvoorbeeld wat politieseries doen om hun effect te bereiken. Op het verschil met deze series zal ik hier niet ingaan. Ik wil hier vooral beschrijven hoe ik denk dat de getoonde vertelling werkte.

ook al wachten er 500 mensen op het vervolg van zijn verhaal. De ongeplande pauze die de verteller inlast doet de geloofwaardigheid van zijn handelen en zijn vertellen toenemen. Het laat zien dat hij lijdt onder het terugkijken. Ook al stormde hij vijf dagen daarvoor wellicht het winkelcentrum in, hij kan dat niet een tweede keer in één week. Hem is gevraagd om over zijn ervaringen te vertellen voor een groot publiek. Maar dit ene ogenblik eist hij zijn rust op – al duurt het maar een paar seconden – en bedenk je als toehoorder dat hij liever ergens anders was geweest dan op een podium. Wij hoeven ons niet af te vragen waar de prioriteiten van de betrokken politieman liggen op het moment dat hij het winkelcentrum ingaat. Het is niet zo dat hij stuurloos rond dwaalt of uit angst verstijft. Hij weet wat zijn opdracht is en beseft dat hij daarvoor andere mogelijke handelingen moet uitstellen, hoe pijnlijk dat ook is. Ook heeft hij in de auto bij het aanrijden al een werkafpraak gemaakt met zijn collega: ze blijven bij elkaar. Misschien is hij ook bang (hij voelt zich in zijn kogelwerend vest geen moment veilig) en misschien verschuiven zijn prioriteiten als hij straks oog in oog staat met degene die rond aan het maaien is. Maar tot die tijd lopen zijn collega en hij door tot aan het einde.

Uiteraard is deze vertelling, net als alle andere vertellingen, slechts een verwoording van hoe iemand handelt en zich voelt. Tegelijkertijd lijkt er veel intact te blijven van de ervaring die deze politieman gehad heeft. De vertelling overtuigt omdat de verteller niet in retrospectief zijn eigen handelen lijkt te overdrijven of op te hemelen. De eerste keer dat ik dit verhaal hoorde maakte het grote indruk op de mensen die het hoorden en mijzelf. Iedereen stond op om te klappen voor de betrokken politieman. Waarom? Ik weet het niet precies. Deels omdat hij met gevaar voor eigen leven het winkelcentrum was ingegaan, maar ook omdat hij de moed had om er enkele dagen na de gebeurtenis uit het hart over te vertellen aan zijn collega's. Het was pas lange tijd later dat het mij begon op te vallen dat het verhaal zelf een rijkheid aan details en een levendigheid bevatte die het midden houdt tussen wat je kunt verwachten in een goed interview en een vertelling in de pantry vlak na een incident. Daar komt bij dat deze vertelling plaatsvond in een 'besloten' setting propvol collega's. Het optreden van de politieman als verteller gaf een speciale, intieme sfeer, ondanks de versterking van zijn stem door microfoons en de vergroting door videoschermen. De belevenissen van deze ene politieman werden zo door een grote groep gedeeld. Dit is dan ook de vertelling die mijns inziens het dichtst bij een door een hele organisatie gedeeld verhaal komt. Hiermee overstijgt de vertelling de context van de pantry en het interview en weet het iets te bewerkstelligen wat andere bijzondere verhalen zelden zal lukken.

5.5 Reflectie op politiecultuur

Nadat we een reeks thema's en bijpassende verhalen hebben bekeken moeten we de vraag stellen in hoeverre deze afwijken van de bekende beelden van politiecultuur. Het oude beeld van de politiecultuur was dat politiemensen het idee hebben dat ze spannend en gevaarlijk werk doen dat voornamelijk is gericht op misdaadbestrijding en dat moet worden verricht in een vijandige omgeving (Reiner 2010). Politiewerk zou machomannenwerk zijn. Daar stelde een volgende generatie tegenover dat politiewerk op veel plekken en tijden vooral routine omvat en saai is. Daarbij is misdaadbestrijding maar één onderdeel van het werk en zeker niet het omvangrijkste. Tevens weten we dat Nederlandse politiemensen gemiddeld genomen niet van het harde type zijn. Nederland is niet het land van Dirty Harry. Mijn observaties van het straatwerk bevestigen deze kanttekeningen (zie ook Stol e.a. 2004). De omgeving waarin de onderzochte politiemensen werken is (in de plaats waar ik veldwerk deed) zelden extreem gevaarlijk en vijandig. En inderdaad is misdaadbestrijding in hedendaags straatwerk maar een klein onderdeel van het geheel. Maar dat is ook eigenlijk geen nieuws. Tegelijkertijd werken politiemensen nog altijd in een omgeving waarin het gevaar op de loer ligt. Via hun verhalen claimen politiemensen dat ze wel degelijk gevaar lopen, ook als het zich zelden manifesteert. In de verhalen *Zo'n blauwe kijker* en *Een blad aan een boom* horen we uitspraken als 'het kan altijd gebeuren [dat iemand je aanvalt]' of 'mensen kunnen zomaar omslaan'. Dat zijn zeker geen vuistregels die het handelen van politiemensen domineren.¹⁴⁵ Maar ze zeggen wel iets belangrijks over de denkbeelden die politiemensen meenemen in hun frontliniewerk. Veiligheid – van jezelf, je collega's en anderen – staat uiteindelijk altijd op het spel. Die waarde staat centraal op het moment dat het spannend wordt.

De verhalen zelf zijn eerder bewijs van het sporadisch voorkomen van gevaarlijke situaties dan het omgekeerde. En het gaat bijna altijd goed. Maar dat 'bijna' is waar het om draait als je je afvraagt hoe je moet handelen. Je moet erop ingesteld zijn dat het een keer fout kan gaan. Politiewerk wordt gedaan in

145 Illustratie uit interview 2. Hoofdagent vertelt over een spannende melding die binnenkwam (man die met een bijl door de wijk rende): 'Dan moet ik zeggen dat ik dat uiteindelijk allemaal gemist heb natuurlijk, omdat ik op de verkeerde post stond. Maar weet je, dat zijn wel momenten dat je denkt van: "Zo, we moeten wel even voorzichtig zijn." Ik bedoel, het is nog steeds zo dat ik denk dat ik wel bij de politie werk, maar ook nog steeds gewoon moeder van twee kinderen ben, en ik wil gewoon wel heel thuis komen.'

potentieel explosieve situaties. Dit brengt ons terug bij elementen van de politiecultuur: er mag veel routinewerk zijn, soms is het werk saai, maar uiteindelijk is politiewerk werken in een omgeving waarin je voor jezelf en de jouwen moet zorgen. Je hoeft misschien niet alles en iedereen te wantrouwen, maar je moet wel op je hoede zijn (vgl. Skolnick 1967).¹⁴⁶ Het gaat erom dat politiemensen met gezag moeten ingrijpen in situaties waarvan je het eindresultaat maar moeilijk kunt voorspellen en die vervelend kunnen uitpakken voor alle betrokkenen. Het zijn immers nog altijd politiemensen die eropuit worden gestuurd als ruzies uit de hand lopen, als ongevallen plaatsvinden en als misdaden gepleegd worden. Zij moeten naar situaties toe waar nú iets aan moet worden gedaan. En daarom is gevaar per definitie een kernelement van politiewerk (Loftus 2010). Gedetailleerde vertellingen zoals *Vier kilo op de trekker* en *9 april 2011* helpen ons om te begrijpen hoe politiemensen omgaan met gevaar wanneer ze ermee in aanraking komen. Zulke verhalen illustreren dat politiemensen al handelend erachter komen hoe ze een situatie moeten begrijpen. Politiemensen vergaren grotendeels ter plekke kennis van de situatie die ze onder controle proberen te brengen. En ook al worden ze wel getraind in het gebruik van geweld, op het moment dat je echt je wapen moet trekken is alles toch weer net anders (zie ook Klinger 2004). Je lichaam kan protesteren zoals in *Trillende benen*, je hebt niet eens door dat je je wapen hebt getrokken, zoals in *Vier kilo op de trekker*, of je vraagt je af of je eigenlijk wel goed genoeg bent uitgerust voor het dreigende gevaar, zoals in *9 april 2011*.

Onvoorspelbaarheid kan zich ook omzetten in onzekerheid bij politiemensen. Ze kunnen zich gaan afvragen of zij en hun collega's wel in staat zijn om in te grijpen als dat plotseling van hen wordt verlangd. Die onzekerheid hangt niet alleen samen met de onvoorspelbaarheid van je eigen gedrag, dat van je collega's en dat van burgers. Het heeft ook te maken met de fundamentele onzekerheid over de aard van situaties. Zulke onzekerheid blijft vaak ook nog aanwezig als het gevaar al weer geweken is. Je vraagt je af, zoals in *Bedreiging of niet?* en *Een groot vraagteken*, of mensen daadwerkelijk gedaan en gezien hebben wat ze beweren, zonder dat je daar het ultieme bewijs voor hebt. Politiemensen lopen constant tegen zulke beperkingen aan. Die zijn inherent aan het vak. Maar tegenover die beperkingen staat ook de trots als je dingen voor elkaar hebt gekregen. Die beroepstrots ontstaat niet zomaar. En soms is trots iets wat de betrokken politiemensen slechts met enige gêne durven te bekennen. De dreiging, het

146 Of het werken in een gevaarlijke omgeving politiemensen ervan weerhoudt om 'erop af' te gaan, of zij 'leef' hebben, is overigens geen vraag waar we hier iets over kunnen zeggen.

leed en de chaos die bij sommige meldingen komen kijken zijn heel vervelend voor betrokken burgers, maar geven politiemensen iets belangrijks om te doen. Aan het eind van de dienst zeggen ze dan tegen elkaar: ‘Lekker gewerkt!’¹⁴⁷

In de literatuur over politiecultuur is regelmatig gesuggereerd dat politiemensen het gevaar en de bijbehorende actie zouden verheerlijken (Holdaway 1983; Waddington 1999). Politiemensen zouden daarom ook verslaafd zijn aan de verhalen over heftige acties die het beeld in stand houden van de politiemans als held. Zulke ‘epische’ verhalen (Gabriel 2000) zouden de basis zijn waarop de zogenaamde kantinecultuur rust. Op basis van mijn observaties van het verhalen vertellen (zie hoofdstuk 3) blijkt dat de grotere incidenten met politiemensen in de hoofdrol binnen het onderzochte team tot de meest uitgebreide vertellingen, hervertellingen en reflecties leiden. Maar dat wil niet zeggen dat zulke gebeurtenissen het enige gespreksonderwerp zijn. De wereld van de politie is niet zo plat, en de interviews die ik heb gehouden helpen om het reliëf in kaart te brengen. Als je met politiemensen op het team in Alphen praat, dan is het duidelijk dat velen de actiegerichtheid van hun werk kunnen waarderen. Af en toe is politiewerk spannend en daar genieten de meeste teamleden zeker van. Maar meer in het algemeen houden de meeste politiemensen van de afwisseling en variëteit die het politiewerk te bieden heeft. Je weet van tevoren niet waar je mee te maken krijgt, en waar je mee te maken krijgt verschilt van dag tot dag.¹⁴⁸ Politiewerk richt zich in die zin op de waan van de dag en politiemensen laten zich daar niet zelden met een bepaalde passie in meesleuren (Terpstra 2002). Dit delen politiemensen die op straat werken ook met teamleden die vooral binnen zitten. Het werk van de politie in de noodhulp wordt immers per definitie grotendeels bepaald door incidenten die politiemensen van tevoren niet zagen aankomen. Onvoorspelbaarheid heeft dan dus zeker niet alleen te maken met gevaar, actie en misdaad. De variëteit aan onderwerpen waarover politiemensen iets te vertellen hebben, onderstreept dat. Het zijn ook niet alleen de stoere verhalen over aanhoudingen met geweld die politiemensen te vertellen hebben.

147 Zoals een ander meldde (interview 20): ‘En dat geeft mensen veel verdriet, want dat is wel een heel bedrijf dat afbrandde.

Maar ik gaf daar leiding aan het politiepersoneel en ik liep met zo’n grijns rond.’

148 Elf van 26 geïnterviewde teamleden noemden *afwisseling* als iets dat ze leuk vonden aan hun werk. Nog eens zeven hadden het over de *onvoorspelbaarheid* die ze leuk vonden aan hun werk. Hoewel Terpstra (2002) het zelf had over de waan van de dag, hebben Terpstra en Schaap (2011) afwisseling vreemd genoeg niet opgenomen in hun vragenlijst. Van der Torre (2007) constateerde overigens dat het onvoorspelbare verloop van diensten juist een van de factoren is die leiden tot een cultuur van ongenoegen.

De relatie tussen politie en burgers is ook een klassiek thema. Van oudsher is er aandacht voor de soms moeizame relatie tussen politie en burgers (Westley 1970). De basale vragen die je hierbij kunt stellen, zijn hoe het publiek de politie waardeert en hoe de politie de burgers waardeert. Er is voor politiemensen die aan het werk zijn nog steeds een onderscheid tussen wij (de politie) en zij (de burgers). Burgers onderscheiden aan de andere kant vaak geen individuele politiemensen. Dat idee werd geïllustreerd door een geïnterviewde politieman (interview 1).

‘Ik weet niet, om de één of andere reden straalt de politie toch wat uit. (...) Het viel me op toen ik op een gegeven moment politieagenten zag. Ik zag ineens gezichten van die agenten. Bewust. In plaats van dat je twee agenten ziet, zie je ineens gezichten, omdat je aan het uniform inmiddels al een beetje gewend bent.’

Burgers zien mensen in uniform die optreden namens de staat. Voor veel van hen is er zoiets als dé politie. Zulke wij-zij-onderscheiden bij zowel politiemensen als burgers hoeven aan de kant van politiemensen zeker niet tot gevoelens van vijandigheid te leiden. Als je met politiemensen praat krijg je niet het idee dat ze zich constant ergeren aan burgers en al helemaal niet dat ze de burger als hun vijand zien. Politiemensen hebben desalniettemin soms het gevoel dat ze niet de waardering krijgen die ze verdienen en dat kan aan hen knagen. Niemand vindt het leuk om zomaar op straat te worden uitgescholden zoals in het verhaaltje *Hoer*. Uit verhalen als *Uit m'n plaat* en *Revanche* blijkt dat de waardering van het publiek bij sommige politiemensen een gevoelig punt is. Politiemensen lijken voor een deel van de burgers alleen maar bonnenschrijvers te zijn die zelf lak hebben aan de wet.¹⁴⁹ Niet alle burgers lijken te beseffen dat politiemensen rotklussen moeten opknappen en hiervoor bevoegdheden hebben die zij niet hebben. Dat neemt ook niet weg dat politiemensen regelmatig wordt gevraagd problemen op te lossen die ze niet kunnen of willen oplossen, zoals in *Ik ben helemaal klaar met jullie*. Dat is het gevolg van de zichtbaarheid en bereikbaarheid

149 Uit de Observatienotities (29-08-2011): ‘S zegt in de auto tegen mij: “Zie je dat al die mensen naar je kijken? Vaak ook boos. Daar moest ik in het begin heel erg aan wennen.” G: “Ik was zondag bij de Chinees. Doe ik ook nooit meer. Ze zeiden tegen mij: ‘Je hoeft het alleen maar af te halen’. Stond ik daar twintig minuten. Het was hartstikke druk daar. Zegt een vent tegen z’n kind: ‘Dat is de politie, die komen als je je gordel niet om hebt.’ Vreselijke baan hebben wij ook.” S: “Ik had laatst ook een hele discussie met iemand bij de Chinees daarover.” G: “Ik denk dat bekeuringen voor verkeersovertredingen het kleinste deel van mijn werk is.”’

die de politie heeft als 24-uurs hulpdienst. Dat doet denken aan de student die tegen Van Maanen (1973) zei dat politiemensen wel tien beroepen uitoefenen. Dat gevoel bestaat nog steeds, hoewel dat niet door iedereen als een probleem lijkt te worden ervaren. De afwisseling binnen het beroep was immers iets wat de meeste teamleden aan hun werk konden waarderen.

Ook raken politiemensen regelmatig persoonlijk betrokken bij zaken en doen ze hun uiterste best om die zaken tot een goed einde te brengen, ook al moeten ze daarvoor dingen doen die niet van hen worden verwacht. Dat geldt met name voor hun inzet voor mensen die politiemensen het waard vinden (Maynard-Moody & Musheno 2003), zoals in *Een wegtrekker*, of voor wie zij de enigen zijn die op dat moment kunnen helpen, zoals in *Een portje om vijf uur*. Deze betrokkenheid van politiemensen is in tegenspraak met het idee dat er een grote afstand bestaat tussen politiemensen en het publiek. Politiemensen gebruiken wel degelijk, net als andere *street-level bureaucrats*, categorieën om burgers in te delen (Lipsky 1980), maar dat wil niet zeggen dat alle mensen verworden tot zaken of nummers. We raken hier ook weer duidelijk aan een van de klassieke thema's in de politiecultuurliteratuur: politiewerk als een missie. Die missie heeft dan echter eerder te maken met mensen helpen en recht aan mensen doen dan met het aanpakken van criminelen. Dat inzicht is niet nieuw, maar de gevonden verhalen laten wel duidelijk zien welk engagement voort kan komen uit de ontmoeting tussen politiemensen en burgers (Nap 2007b; Van Hoorn 2010). In zijn algemeenheid lijkt in de verhalen de missie van de politie evengoed te maken te hebben met handhaven als met empathie (Van den Brink 2010).

Hoewel er in de literatuur over politiecultuur al veel aandacht was voor conflicten en verschillen tussen politiemensen op straat en hun managers, bleef de aandacht voor conflicten tussen politiemensen op straat lang beperkt. Politiemensen zouden zich allemaal aan informele regels houden die hun verhoudingen reguleerden. Zo schreef Rubinstein (1973) bijvoorbeeld wel over territoriumconflicten, maar niet over afstemmingsproblemen tussen 'gelijken', zoals in het verhaal *Doe je werk*. Het populaire onderzoeksthema werkstijlen en vakmanschap (ook wel geplaatst onder het kopje 'professionaliteit') biedt echter een ingang in een wereld met verschillen (bijv. Wilson 1968; Muir 1977; Van der Torre 1999). Om te beginnen werden er enkele verhalen verteld over het gebrek aan steun van de leiding dat politiemensen ondervonden nadat zij stevig hadden ingegrepen. Deze verhalen waren echter in de minderheid. Uit de verhalen die mij verteld zijn komt vooral commentaar naar voren van zij die een gematigde stijl hebben ten opzichte van de stijl die wordt gehanteerd door de 'haantjes'. In *Een bekende*, *Doe eens rustig*, *Opschalen kan altijd nog* en *Was dat nou wel nodig?*

geven de vertellers aan dat een stevige aanpak van burgers – die niet mee lijken te willen werken – vaak voorbarig is. Deze vertellers sluiten een stevige aanpak niet uit, maar stellen dat die aanpak niet zomaar moet worden ingezet. Het vervelende voor de mensen met een gematigde stijl is dat er ook een informele regel bestaat dat je je collega dient te steunen als die een actie inzet en dat ze dus ook wel eens moeten doorpakken als ze denken dat dit niet nodig zou zijn geweest. Hoewel teamleden met een sterke voorkeur voor een bepaalde werkstijl zullen claimen dat zij vakkundiger, professioneler te werk gaan (vgl. Reiner 2010: 132-134), waarderen we in Nederland overigens het met zo min mogelijk geweld ingrijpen. De mond wordt als een serieus wapen gehanteerd (Van der Torre 2007).

Als je naar werkstijlen kijkt als sets van activiteiten die je inzet op een bepaald moment en met een bepaald doel, hoeven ze niet meer een beperking te zijn, maar zijn ze ‘slechts’ een onderdeel van een professioneel repertoire (Schön 1983). Er zijn verschillende manieren om een situatie te benaderen en hard ingrijpen is er slechts één van. Het kunnen kiezen voor een bepaalde stijl op een bepaald moment getuigt van *vakmanschap*. Dat lijkt nu meer dan ooit een centraal thema in de studie van Nederlands politiewerk (Hilarides & Tops 2007; Sprenger & Teeuwisse 2011; Van Hoorn 2010; Van der Torre 2011a; Nap 2012). Vakmanschap is zoiets als het bepalen en succesvol uitvoeren van een praktisch plan.¹⁵⁰ Ook de politiepraktijk houdt zich hier al enkele jaren intensief mee bezig. Vakmanschap doet denken aan ingesleten handelingspatronen en werken op basis van ervaring. Dat is nodig om alledaagse situaties goed in te schatten. Maar bij vakmanschap gaat het ook om situaties die meer vragen dan de geijkte oplossingen. Ondanks het toegenomen belang van informatiesystemen en procedures voor het straatwerk, gaat het in veel situaties binnen politiewerk nog steeds om een sterk ontwikkelde intuïtie, improvisatievermogen en het vliegensvlug weten te combineren van handelen en reflectie (Schön 1983). Vakmensen weten heel goed dat er geen simpele oplossingen zijn voor de complexere gevallen die zij behandelen (Sennett 2008). De vaak onuitgesproken boodschap van verhalen die gaan over geslaagde acties, is dat je als vakmens greep hebt op wat er gebeurt, dat je ongewenste ontwikkelingen in een situatie vóór kunt zijn of op zijn minst kunt tegenhouden. We moeten echter oppassen voor korte verhalen over successen die je altijd weer hoort – en je zou kunnen stellen dat Een bekende daar een van is – zonder dat de details van een situatie dui-

150 Sommigen hebben het over professionalisering en bedoelen daar vrijwel hetzelfde mee, het verschil zit 'm deels in de vraag of iets 'droog' aan te leren is.

delijk worden (Bayley & Bittner 1984). Niet omdat deze verhalen niet op waarheid berusten, maar omdat ze niet genoeg laten zien van de complexiteit van situaties waar politiemensen mee te maken krijgen en daarom misleidend kunnen zijn.

Het is al met al naïef en gevaarlijk om te geloven in totale controle over situaties waarmee politiemensen te maken krijgen, maar goed ontwikkeld vakmanschap kan zeker een groot verschil maken. Het professionele repertoire waar goed getrainde, vakkundige politiemensen over beschikken is behoorlijk uitgebreid. Hun gezag is op meer gebaseerd dan de instantie waar ze voor werken en de brute macht die hen in naam van de wet is toegekend (Jansen e.a. 2012). Zij hebben constant de keuze uit meerdere handelingspraktijken die van toepassing kunnen zijn op de situatie waarmee zij zich geconfronteerd zien. Aan de ene kant schatten zij snel in welk gevaar onder controle moet worden gebracht en hebben zij de ‘actie-intelligentie’ (Van der Torre 2011a) die nodig is om die controle met gezag tot stand te brengen. Zij laten zich niet zo snel verrassen. Aan de andere kant hebben zij niet meteen hun oordeel klaar over de situatie en zijn zij in staat hun ingrijpen uit te stellen als dat de situatie ten goede kan komen. Als we kritisch luisteren naar minder geslaagde optredens of ‘toevallig’ geslaagde optredens, kunnen we zien dat het in die situaties regelmatig aan vakmanschap ontbrak.¹⁵¹ Politiemensen die nonchalant in het werk staan, lopen zowel het risico om de impact van hun eigen handelen te onderschatten als te overschatten. Dit geldt zowel in de voorbereiding van het werk als tijdens uit te voeren acties. Politiemensen moeten beseffen dat hun eigen handelen of nalaten van handelen een situatie makkelijk de verkeerde richting in kan duwen. Een leidinggevende kan hier ook een rol in spelen, door de nonchalance, onwetendheid en onzekerheden op te sporen en aan te kaarten, zoals in de verhalen *Liever met jou* en *Collega's onder spanning*. Er was ook zeker iets aan te merken op het vakmanschap van de verteller van *Auto pepperen*. Die zei immers: ‘Ik had mijn pepperspray gepakt om die kerel te pepperen, maar ik bleek dus een oud busje pepperspray te hebben dat opnieuw gekeurd moest worden. Wist ik veel?’ Een iets meer verstopte interpretatie van het verhaal, die de verteller wellicht helemaal niet wilde overbrengen, is dan dat er een behoorlijk gat kan zitten tussen vakmensen en mensen die hun vak nog niet beheersen. Voordat je überhaupt vakkundig kunt optreden moet je zorgen dat je basisvaardigheden, je materiaal en je basale werkafspraken op orde zijn (Van der Torre 2011a: 8-9). Dat is de basis. Een creatieve oplossing moet niet worden ingezet om een gebrek aan

151 Dat gebeurt in goede debriefings maar kan ook via uitgebreide vertellingen.

voorbereiding te compenseren. Het pepperen van de auto daarentegen was wel een voorbeeld van improvisatie die een lopende actie, in dit geval een moeilijke aanhouding, ondersteunde. Wanneer improvisatie op de juiste manier plaatsvindt is het vaak ook om een uitweg te vinden uit een patstelling, zoals in *Deuren in beslag*. Opgemerkt moet worden dat de betrokken politieman maar weinig houvast had aan de wet. De verteller van het verhaal, opgeleid als hulpofficier, wist ook niet of de oplossing wettig was. Improvisatie is ook dan van toepassing als de geijkte oplossingen niet toereikend zijn. Dit brengt ons weer terug bij de basale definitie van het bewaren van de goede vrede zoals Bittner (1967: 701) die lang geleden gaf: het bewerkstelligen van een oplossing voor een vooraf onbekend probleem met vooraf onbekende middelen.

Verhalen die humor bevatten konden in dit hoofdstuk niet worden weggelaten. Al is het maar omdat er in de wereld van de politie veel grappen worden gemaakt. Humor is veelal buiten het zicht van studies van politiecultuur gebleven. Waarschijnlijk is dit zo omdat de informele omgang van politiemensen op het bureau lange tijd nauwelijks onderwerp van onderzoek is geweest. Het ging om wat politiemensen op straat doen, en grappen maken was daar geen onderdeel van. De verhalen *Alles los*, *Boem* en *Geldkistje* laten de mafste situaties zien waar politiemensen in terechtkomen. Het meemaken van grappige voorvallen kan een band scheppen tussen mensen, zoals je kunt opmaken uit *Alles los*. Dat politiemensen die vroeger hebben samengewerkt (grappige) verhalen ophalen en daarmee hun verbinding bevestigen, heb ik bij meerdere gelegenheden kunnen waarnemen. Zelf wijzen politiemensen naar feesten, partijen en trainingen als momenten om grappige voorvallen terug te halen, maar het belang van humor is veel alledaagser dan dat. Politiemensen zelf betitelen hun humor als een bepaalde categorie humor. De humor in de gepresenteerde verhalen is van een lichtvoetige subcategorie. Als er door een groep in de pantry over lijken of bekenden wordt gepraat kan de humor zeker sarcastischer worden.

Waarom maken politiemensen zulke grappen? Wat op buitenstaanders als grof overkomt, zo is een redenering, is eenvoudigweg een *coping*-strategie. Het is een manier om met vervelende dingen om te gaan – ze weg te lachen. Vroeger was het zelfs de regel om zo op vervelende situaties te reageren. Je gevoels zonder sarcasme met de groep delen zou een teken van zwakte zijn. Verschillende ervaren politiemensen vertelden mij dat die tijd wel verdwenen is. Maar mijn observaties bevestigen dat de politiehumor niet verdwenen is, ook al maken niet alle politiemensen grove grappen en zijn veel grappen niet grof. Een reden voor de vele grappen is dat politiemensen in veel situaties komen waarin de normale wereld even op zijn kop staat. Dat levert komische situaties

op. Daarnaast proberen politiemensen het grappige te zien in wat anders alleen maar treurig of vervelend is, zoals een van de politiemensen in Alphen uitlegde (zie ook Progrebin & Poole 1988). Dat een lijk omdat het glibberig is per ongeluk uit je handen glijdt, kun je als vervelend ervaren, maar je kunt er ook de humor van proberen in te zien. Het is dus de kunst om in de tragedie de komedie te herkennen. De constatering dat er veel wordt afgelachen op het politiebureau werpt ook nieuw licht op de geconstateerde saaiheid van het werk. Het werk is vaak grappig, als je er oog voor leert hebben. Dit is in tegenspraak met het idee dat zwarte humor zou duiden op daadwerkelijk cynisme bij politiemensen (Reiner 2010). Daarnaast is mijn observatie dat er ook wel degelijk grappen gemaakt worden die bedoeld zijn om grappig te zijn zonder meer. Dat wil zeggen, voor enkele politiemensen biedt bijna elke gelegenheid de kans om zich te manifesteren als een grappig persoon.

Uit de verhalen over drama's en hun verwerking blijkt eens te meer dat de politiewereld ook 'een emotionele wereld [is], met veel onverwerkte ervaringen, die heftig en indringend kunnen zijn en mensen en verhoudingen voor lange tijd kunnen tekenen' (Tops 2007a: 14). Oude politie-etnografieën hadden maar weinig aandacht voor de menselijke drama's en verwerking die onderdeel uitmaken van het politiewerk aan de frontlinie. Dit lijkt eerder het object van studie van psychologen (Anshel 2000). Hoewel ook aan de koffietafel zelden aanleiding is voor het vertellen van zulke verhalen, is er in de Nederlandse politiepraktijk wel aandacht voor ontstaan en zijn er praktijken gevormd die politiemensen tot steun zijn. Die aandacht was ook hard nodig. Verhalen als *Door de achterruit, Alsof het je eigen kind is* en 9 april 2011 worden zeker in het begin verteld omdat het vertellen onderdeel uitmaakt van een natuurlijk verwerkingsproces. Zulke gebeurtenissen zijn vaak een belangrijk onderdeel uitgaan maken van de beroepsidentiteit van de betrokken politiemensen. Met sessies zoals die van Hollands Midden Exclusief en de NIK-dagen (zie ook Politie Flevoland 2005; Dückers & Jong 2009)¹⁵² lijkt zich een wellicht beperkte, maar tegelijkertijd veelzeggende verandering in de politiecultuur te hebben voltrokken, die aan verwerking voor betrokkenen en begrip bij anderen bijdraagt. Tijdens die sessies gaat het echter vaak over grotere incidenten met veel betrokkenen en niet om drama's waar slechts enkele actoren direct bij betrokken waren. De verwerking op individueel niveau wordt vooral ondersteund door het bedrijfsopvangteam (BOT). Ook dat team bewijst dat er in de houding ten

152 Zie voor een tool online: <http://www.blauweveerkracht.nl/impact-politiewerk>. Op die site zijn ook enkele verhalen geplaatst http://www.blauweveerkracht.nl/verhaal_overview.

opzichte van menselijke drama's iets veranderd is in de politiecultuur, hoewel uit gesprekken met teamleden bleek dat niet iedereen onverdeeld enthousiast is over de manier waarop het team functioneert.

We keken in dit hoofdstuk naar een deel van het politiewerk. Niet alleen bleven de beschouwingen beperkt tot een district (hoewel veel verhalen in andere omgevingen speelden), ook lag de focus op het noodhulpwerk. Desalniettemin denk ik dat het zin heeft om te praten over politiecultuur en de wereld van de politie, ook al zijn denkbeelden en praktijken constant in beweging en variëren ze sterk van bureau tot bureau en zelfs van persoon tot persoon.

Verhalen bij de politie

Politiewerk, zo stelde ik aan het begin van dit boek, is bijzonder werk. Politie-mensen houden zich dagelijks bezig met ergernissen, ruzies, ongevallen, misdaden en andere zaken waar de meeste burgers liever bij wegblijven. Politie-mensen moeten begrip tonen, maar ook duidelijk zijn en grenzen stellen. Zij moeten de kalmte bewaren, maar ook snel kunnen handelen. Zij moeten geweld proberen te voorkomen, maar soms zelf geweld inzetten. Van politiemensen wordt veel verwacht. Ze maken ook van alles mee. Je zou daarom verwachten dat politiemensen elkaar veel verhalen te vertellen hebben en dat verhalen daarmee een belangrijke rol in de wereld van de politie kunnen innemen. Hier is vaak op gewezen en er zijn diverse observaties gedaan, maar eigenlijk heeft er nog maar weinig grondig onderzoek plaatsgevonden naar politieverhalen. Uit het bestaande onderzoek zijn wel twee rudimentaire theorieën te destilleren:

- 1 In verhalen bevindt zich de kern van het dagelijks politiewerk, door het vertellen van verhalen vormen politiemensen een deel van hun denkbeelden en praktijken (politiecultuur) en door middel van verhalen dragen ze denkbeelden en praktijken over.
- 2 Verhalen dienen om de mythe van politiewerk als actie en spanning in stand te houden en helpen politiemensen om hun identiteit als helden van de maatschappij in stand te houden, ook al hebben de verhalen weinig met de alledaagse realiteit van doen.

De eerste theorie hoort bij onderzoekers die we enthousiastelingen kunnen noemen, de tweede theorie past bij de sceptici ten aanzien van verhalen. Politieverhalen zijn of een serieus onderdeel van – voorwaarde voor – de uitvoering, of ze zijn ‘slechts’ onderdeel van een groepsproces dat werkelijkheid en droom moet rijmen. Om het onderwerp verder te verkennen stelde ik aan het begin van dit boek de volgende vragen.

- Wat zijn verhalen, wat is hun werking en hoe krijgt het vertellen van verhalen vorm?
- Welke verhalen worden waar verteld en hoe? Welke werking hebben verhalen die politiemensen elkaar vertellen? En het vertellen zelf?
- Hoe ziet de wereld van de politie eruit?
- Wat kunnen we (bij)leren over de wereld van de politie met behulp van politieverhalen?

Aan het eind van dit boek zal ik de antwoorden op deze vragen nog eens kort langslopen. Ook zal ik de vraag beantwoorden of we nu enthousiastelingen of sceptici zouden moeten zijn.

6.1 Overzicht van bevindingen

Wat zijn verhalen, wat is hun werking en hoe krijgt het vertellen van verhalen vorm?

We keken in hoofdstuk 2 naar drie zaken: de inhoud van een verhaal, de werking van een verhaal en het vertellen, met specifieke aandacht voor verhalen en vertellen in organisaties. In een verhaal staan gebeurtenissen centraal. Dit boek is daarom bijvoorbeeld geen verhaal. Actoren en een setting maken ook deel uit van een verhaal. Het plot van een verhaal is de manier waarop gebeurtenissen, setting en actoren met elkaar worden verbonden zodat de toehoorder begrijpt waar het verhaal om draait. Een verhaal is per definitie niet hetzelfde als wat er gebeurd is, omdat vertellers hun eigen perspectief in het verhaal aanbrengen door middel van de selectie die ze maken uit alles waarover ze hadden kunnen vertellen, de woorden die ze gebruiken en de verbanden die ze impliciet of expliciet zelf aanbrengen. Bij politieverhalen draait het om gebeurtenissen, actoren en setting die met elkaar worden verbonden en door politiemensen mondeling aan elkaar worden overgebracht.

Verhalen kunnen vervolgens verschillende dingen doen voor vertellers en toehoorders: rapporteren, ervaringen ordenen, betekenis verlenen aan gebeurtenissen en identiteit aan actoren, grip leveren op en inzicht geven in het handlingsverloop, toegang geven tot de wereld waarover wordt verteld vanuit het perspectief van de verteller, emoties oproepen, waarderen en moraliseren, onderwijzen, en bijdragen aan het verkennen, beoordelen en uiteindelijk oplossen van problemen. Verhalen doen deze dingen uiteraard niet allemaal

tegelijktijd en voor alle toehoorders en vertellers in dezelfde mate en op dezelfde wijze. Verhalen moeten daarnaast worden verteld. Daarmee wordt een sociale groep verdeeld in verteller(s) en toehoorder(s), maar in de vertelling worden ze ook verbonden. Daarnaast doet het vertellen mogelijk ook politiek werk door een groep tot stand te brengen waar niet iedereen in terecht komt.

De praktijk heeft weinig boodschap aan formele definities van verhalen die hoge eisen stellen aan wat een verhaal is. In de praktijk spelen de contextuele eisen mee die mensen stellen als ze met elkaar in gesprek zijn. De context van het vertellen dwingt een bepaalde vorm en inhoud van het vertellen af. En voordat een verhaal überhaupt verteld kan worden, moet het als waard om te vertellen worden beschouwd. Die *vertelbaarheid* hangt volgens sommigen af van de vraag hoe vreemd, ongebruikelijk of ongewoon de gebeurtenissen zijn waarover wordt verteld. Anderen merken op dat in de dagelijkse omgang, zeker tussen mensen die elkaar goed kennen, over veel meer wordt verteld dan alleen dat wat afwijkt van de verwachtingen. Daarnaast is wat de moeite waard is voor veel vertellers en toehoorders verschillend. Vertellers verschillen ook in hun vertelkunst en de vraag of een set gebeurtenissen vertelbaar is, hangt ten slotte ook af van wie erover vertelt. Maar de context van het vertellen dwingt ook een bepaalde vorm en inhoud van het vertellen af. Het vertellen en het verhaal worden ook beïnvloed door de praktijk waar ze deel van uitmaken of waar ze op een of andere manier een belangrijke relatie mee hebben.

Bij vertellen hoort een verteller die een bepaald perspectief heeft, als gevolg van zijn ervaringen, waarden, aannames, emoties, kennis, achtergrond, opleiding, rol, voorkeuren, taalgebruik en doelen. Dat perspectief blijkt eens te meer door de boodschap en evaluatie die een verteller meegeeft aan het verhaal. Je zou zelfs kunnen stellen dat het verhaal bestaat uit gebeurtenissen, settings, actoren en plot, aangevuld met interpretaties door middel van een boodschap en evaluaties van de gebeurtenissen. Ook de toehoorder heeft op zijn beurt een bepaald perspectief. Dit zou er in principe toe kunnen leiden dat er ontelbaar veel verschillende versies zijn van verhalen die worden verteld. In de alledaagse vertelpraktijk kan echter worden vastgesteld dat er veel overlap is tussen verschillende versies, omdat de perspectieven van vertellers en toehoorders vaak redelijk overlappen. Het vertellen van verhalen doet iets met vertellers en toehoorders. Mensen delen het verhaal in en na het vertellen.

Er waren ten slotte in de literatuur twee dominante stromingen van verhalen en vertellen in *organisaties*. In de eerste stroming gaat het om verhalen over gebeurtenissen die mogelijk nog spelen of erg recent zijn, die tijdens de vertelling nog van een evaluatie en boodschap moeten worden voorzien en regelma-

tig door meerdere vertellers worden gedeeld. De nadruk ligt daarbij dus niet zozeer op het verhaal, als wel op een vertelling (verhaal inclusief het vertellen). In de tweede stroming gaat het eerder om gepolijste organisatieverhalen uit het verleden, meestal verteld door één verteller die er al een pasklare boodschap en evaluatie bij heeft. Ideeën, onderzoeksmethoden en analysetechnieken die passen bij de eerste stroming heb ik gebruikt in het beantwoorden van de vraag naar het vertellen op de werkvloer (hoofdstuk 3). De ideeën, onderzoeksmethoden en analysetechnieken die passen bij de tweede stroming waren zeer geschikt om in te zoomen op vragen die gesteld kunnen worden over de wereld van de politie zoals die door politiemensen wordt beleefd (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 3 zochten we een antwoord op de volgende vragen.

Welke verhalen worden waar verteld en hoe? Welke werking hebben verhalen die politiemensen elkaar vertellen? En het vertellen zelf?

Politiemensen vertellen veel verhalen. Die verhalen staan niet op zichzelf. Ze kunnen een gesprek opstarten of een nieuw onderwerp van gesprek zijn, maar daarvoor is vertelbaarheid van belang. Niet alles wordt verteld. Vertelbaarheid hangt af van de context (pauze, briefing, een-op-eengesprek). Heftige, spannende gebeurtenissen zijn altijd het vertellen waard. Maar het is ook het verschil met de normale gang van zaken dat de vertelbaarheid beïnvloedt. Daarnaast is van belang hoe lang geleden iets zich afspeelde: hoe recenter, des te vertelbaarder. De vertelkunst van vertellers, wie de gesprekspartners zijn en wat de sfeer is, zijn daarnaast factoren van belang. Regelmatig wordt het ene na het andere verhaal verteld, waardoor er een verhalenreeks ontstaat. Die verhalenreeksen kunnen bijvoorbeeld gaan over ‘bekenden’, over lijken of over bepaalde grappige situaties. Politiemensen zijn erg goed geoefend in het navertellen van meldingen – in een paar zinnen of zelfs in één zin. Desalniettemin worden meldingen ook uitgebreid verwoord, ook al is dat geen formele taak. Standardvragen die vertellingen uitlokken – en die constant worden gesteld – zijn: ‘Was het nog wat?’, ‘Is er nog iets gebeurd?’ en ‘Heb je nog wat meegemaakt?’ Het belang van verhalen merk je ook duidelijk als je met politiemensen meereijdt en zij elkaar vertellen over wat er is voorgevallen op de plekken waar je langskomt. Het district is voor politiemensen een *verhalenlandschap* geworden.

Het vertellen van verhalen gebeurt zoals gezegd in een bepaalde sociale context. Verhalen krijgen verschillende vormen en doen verschillend werk in de verschillende contexten die zijn bekeken: de pantry (koffietafel), de werkplek-

ken, de briefingruimte, de auto, het interview en speciale bijeenkomsten die politieorganisaties zelf organiseren. De pantry vormt het sociale hart van het team. Het is een plek waar de teamleden met elkaar in gesprek zijn over van alles en nog wat. Verhalen staan centraal. Ook tijdens het werken met pc's en in de auto vertellen politiemensen elkaar verhalen. Deze vertellingen hebben over het algemeen dezelfde vorm als aan de koffietafel, hoewel de tijd die er wordt besteed aan het uitgebreid ophalen van herinneringen meestal beperkt blijft doordat mensen in duo's in de auto zitten en het reservoir aan verhalen daarmee relatief beperkt is. Verhalen moeten meestal worden ingepast in een lopend gesprek dat niet alleen gestructureerd wordt door wat mensen meemaken, maar ook door de logica van gesprekken in een bepaalde context. Een verhaal aan de koffietafel moet op een bepaalde manier aansluiten op het vorige, maar hoeft niet per se een thema verder te brengen of in stand te houden. Verhalen in de briefing moeten wel direct van toepassing zijn op het thema waarover wordt gesproken. De briefing is namelijk niet de plaats om 'zomaar' verhalen te vertellen die je te binnen schieten.

Laten we vervolgens inzoomen op de werking van verhalen. Verhalen rapporteren over wat er op straat en in het werk gebeurt. De kennis die politiemensen hebben van de omgeving waarin ze hun werk moeten doen, is voor een groot deel gestoeld op een narratieve vorm van kennisoverdracht. Ook al zijn de verwoordingen, van bijvoorbeeld meldingen, weinig verhalend vanuit het oogpunt van een literair criticus, ze doen rapporterend werk dat van belang is voor wat de politie al dan niet gedaan krijgt. Met elke vertelling komt ook gewild of ongewild een perspectief mee. Een sterke structurering is wat je zou kunnen noemen de 'professionele bril' waarmee politiemensen kijken. De vorm en inhoud van verhalen en de vertelbaarheid worden bij de politie grotendeels gedicteerd door zaken waar het politiewerk hen mee in aanraking brengt en die het politiewerk van hen eist. Denk aan elementen zoals 'strafbare feiten' en 'eerder contact met de politie'. Maar die professionele bril biedt weer minder houvast in het typeren van 'rare' gedragingen (mensen zijn bijvoorbeeld 'psychisch niet helemaal stabiel', zie het verhaal *Vier kilo op de trekker* in §5.1). Politiemensen leunen dan ook op hun persoonlijke ervaringen en mensenkennis. Veel vertellingen zoals die in de briefing plaatsvinden worden aangevuld door kennis die de verschillende aanwezigen hebben. Daarnaast worden met behulp van verhalen problemen verkend en kan er met de kennis en interpretatie van gebeurtenissen op zoek worden gegaan naar een oplossing. Dit is zeker zo bij de vertellingen die plaatsvinden tijdens de briefing, die in het teken staan van kennisdeling in de vorm van rapportage en het oplossen van lopende zaken,

maar ook aan de koffietafel en bij de werkplekken worden zaken besproken die een bepaalde aanpak vergen. Soms worden gebeurtenissen ook verder uitgepluisd en zijn politiemensen op zoek naar een antwoord op de vraag *waarom* dingen gebeuren zoals ze gebeuren.

Op het moment dat meldingen worden naverteld in informele settings wordt betekenis gegeven aan het werk en wordt aan de identiteit van betrokkenen gewerkt. Verhalen zijn regelmatig moraliserend en waarderend ten opzichte van burgers of collega's en ook ten opzichte van het eigen handelen. Hierin komen niet alleen de waarden van politiemensen naar voren, maar ook de ergernissen. De verhalen zoals die in de context van een interview zijn verteld (zie hoofdstuk 5) illustreerden ook goed hoe politiemensen naar hun werk kijken. Ze lieten zien hoe nauw de vertellers bij burgers en hun problemen betrokken kunnen zijn. Ze lieten ook zien wat politiemensen mooi vinden aan het werk. Tegelijkertijd kom je er op de werkvloer snel achter dat politiemensen het niet als hun taak zien om alle problemen die ze tegenkomen op te lossen. Politiewerk is ook gewoon werk. Aan werk zitten leuke en minder leuke aspecten, maar er zitten ook grenzen aan. Het perspectief van individuele politiemensen (inclusief uitgebreide evaluaties en boodschappen) komt het best tot zijn recht in de setting van het interview. Daar kan een verhaal met alle bijbehorende details vanuit de persoonlijke beleving worden verteld, wat soms vertellingen doet ontstaan die qua lengte nauwelijks voorkomen op de werkvloer. Het emotionele werk van backstage vertelde verhalen is voor een deel vermaak, maar er komt ook een stuk ontlading bij kijken. Backstage kun je je verhaal kwijt. Emoties als angst en verdriet kom je niet veel tegen, wat overigens niet wil zeggen dat ze er niet zijn. Die emoties zijn meer op hun plaats in ontmoetingen die daar de ruimte en de aandacht voor hebben, zoals die van Hollands Midden Exclusief en de bijeenkomsten van het NIK. De BOT-gesprekken richtten zich vroeger ook op emoties, maar tegenwoordig zijn ze er niet voor bedoeld om (meer) emoties los te maken, maar met name om mensen hun verhaal kwijt te laten kunnen.

Ten slotte hebben politieverhalen en vertellen een onderwijzende werking. Het is menigmaal geconstateerd dat verhalen worden aangevuld met evaluaties en boodschappen van vertellers en toehoorders. Hiermee geven politiemensen aan welke lessen en vuistregels er te leren zijn. Desalniettemin wordt de diepte van casussen en ervaringen eerder opgezocht in de gesprekken die studenten met hun mentoren en onderling hebben, dan in die aan de koffietafel. Ook de gesprekken tussen districtsleiding en studenten kunnen een rol spelen in dat verband. Het is zeker niet het geval dat de vaardigheden die van belang zijn voor

politiewerk allemaal zijn over te brengen via verhalen. Net zoals het niet mogelijk is om alle beleefde emoties over te brengen in een verhaal. Oefening, praktijkervaring en intuïtie van vakmensen zijn niet zomaar te vervangen door woorden, ook al worden die ondersteund door gebaren, gezichtsuitdrukkingen en ga zo maar door. Desalniettemin vormen verhalen vaak overtuigende illustraties van politiewerk (zie hoofdstuk 5).

Het werk dat verhalen en vertellen doen is ook te beschouwen op het niveau van het team. Het vertellen van verhalen stelt deelnemers aan het gesprek in staat hun kennis te laten zien van de wereld van de politie, te laten zien dat ze anderen begrijpen, zelf vergelijkbare ervaringen of kennis hebben en weten hoe je gebeurtenissen kunt plaatsen binnen het werk zelf. Hoewel politiemensen niet alles wat ze horen onthouden, ontstaat er gedeelde kennis en gaan de betekenis die ze aan het werk geven en de identiteiten die ze vormen gelijkenissen vertonen. Dat wil niet zeggen dat politiemensen dezelfde denkbeelden krijgen, maar een bepaalde overlap in kennis en perspectief lijkt er wel door te worden bevorderd. Door veel met elkaar te praten in verschillende contexten gaan politiemensen uiteindelijk een narratieve gemeenschap vormen. Dat wil zeggen een gemeenschap van teamleden die met elkaar gesprekken voeren en elkaar daarin verhalen vertellen. Op het onderzochte team is niet iedereen even goed geïntegreerd in die gemeenschap. Leiding en mensen van andere afdelingen krijgen maar een deel van de verhalen te horen. Waarschijnlijk zijn het alleen de gebeurtenissen waar ze iets 'mee moeten' waar ze weet van krijgen. Ook medewerkers van de publieksopvang hebben het gevoel beperkt bij de lopende zaken en het samenzijn op zich te worden betrokken. Dit wil overigens niet zeggen dat deze twee groepen geen kennis en ervaringen zouden kunnen of willen delen, maar het gevolg kan wel zijn dat ze een beperkt beeld ontwikkelen van wat er speelt op de (rest van de) werkvloer en van wat de alledaagse beleving is van hun collega's. Omgekeerd zorgt dit ervoor dat hun perspectief op het politiewerk in mindere mate deel gaat uitmaken van de manier waarop de groep het werk beleeft en beoordeelt.

Hoe ziet de wereld van de politie eruit?

In hoofdstuk 4 gingen we opnieuw de bibliotheek in. We vroegen ons af hoe de politiecultuur in elkaar zit. Er is een orthodox beeld van politiecultuur – bestaande uit denkbeelden en praktijken – dat kort samengevat op het volgende neerkomt: politiemensen (mannen!) werken in een gevaarlijke en vijandige

omgeving; het echte politiewerk is een missie die vóór alles zou bestaan uit het bestrijden van misdaad; politiemensen moeten zich wantrouwend opstellen; de ervaringen die politiemensen hebben met burgers en chefs maken hen daarnaast vaak cynisch; politiemensen maken gebruik van hen door ervaren politiemensen aangeleerde, op straat geteste overlevingsstrategieën: zorg voor rugdekking, val niet op, blijf uit de problemen en gebruik stereotypen in de omgang met burgers. De beschreven denkbeelden en praktijken zouden regelmatig uitmonden in excessen.

Er was ook kritiek op dit orthodoxe beeld van politiecultuur en die leidde tot aanvullingen en discussie. Politiewerk beperkt zich niet tot misdaadbestrijding. Het frontlijnwerk omvat veel hulpverlening en is ook niet beperkt tot louter spanning en actie. Het kan af en toe gewoonweg saai, routinematig werk zijn. Verschillende omgevingen waarin de politie opereert hebben verschillende subculturen tot gevolg. Daarnaast verandert cultuur door de tijd heen als gevolg van maatschappelijke veranderingen en ontwikkelingen aan de binnenkant van de organisatie. Ten slotte kan worden opgemerkt dat er verschillen in denkbeelden en praktijken zijn tussen politiemensen die hetzelfde werk doen in dezelfde omgeving. Politiemensen hanteren dan ook verschillende werkstijlen.

Deze kritiek op het orthodoxe beeld kon vervolgens weer worden genuanceerd door een volgende generatie onderzoekers. Die wees erop dat politiewerk tijd- en plaatsloze elementen bevat: bijvoorbeeld het potentiële gevaar, het gezag dat ze moeten uitoefenen en de druk die er is om efficiënt te handelen. Ook is het van belang om in het achterhoofd te houden dat culturen veranderen, maar dat dit veranderproces beperkt stuurbaar is, dat verandering vaak veel tijd kost en dat sommige ontwikkelingen stagneren. Ten slotte kon worden geconstateerd dat er inderdaad verschillende werkstijlen zijn, maar dat het aantal te onderscheiden werkstijlen beperkt is. Nederlandse agenten, zo wees onderzoek uit, investeren graag in een missie van de politie om de normen in de samenleving over goed en kwaad te bewaken en de zwakken te beschermen. De aantrekkingskracht van het beroep zou voor verreweg de meeste politiemensen liggen in de actie en de spanning van het werk. En hoewel zij denken dat gevaar op de loer ligt, leidt dit niet tot een consequent wantrouwende houding.

*Wat kunnen we (bij)leren over de wereld van de politie
(meer specifiek de politiecultuur) met behulp van politieverhalen?*

In dit onderzoek is ervoor gekozen om te leren over de wereld van de politie – en meer specifiek de politiecultuur – door interviewverhalen te verzamelen en te analyseren. Daarbij moet worden opgemerkt dat interviewverhalen een bepaalde werking hebben en dat andere mogelijke werkingen van verhalen, zoals het bijdragen aan het oplossen van concrete problemen op straat (zie hierboven), door deze verhalen niet of nauwelijks worden verricht. Interviewverhalen zijn voor vertellers een ordening van ervaringen, ze verlenen ook betekenis aan gebeurtenissen en ze leveren inzicht in het handelingsverloop. Maar bovenal verlenen interviewverhalen toegang tot de wereld waarover wordt verteld. Ze stellen ons in staat om met de verteller mee te kijken. Ze verlenen hierbij een bepaalde identiteit aan actoren over wie wordt verteld, en ze roepen diverse emoties op bij de verteller en bij de toehoorders. In interviews zien politiemensen ook vaak een kans om hun uitgebreide evaluaties toe te voegen. Vuistregels en lessen worden omkleed met de nodige contextuele details. Een rustig gesprek tussen twee mensen levert nu eenmaal ruimte voor en vaak ook een uitnodiging tot reflectie. De onderwijzende functie van interviewverhalen (voor onderzoekers en lezers) is daarmee dan ook potentieel groot.

In hoofdstuk 5 keek ik naar de wereld van de politie zoals die naar voren kwam in de dertig uitgebreide gesprekken die ik met politiemensen voerde, aangevuld met de observaties die ik tijdens het veldwerk deed. Ook zette ik het beeld dat hieruit naar voren kwam af tegen de beelden die er al bestonden van politieculturen. De omgeving waarin de onderzochte politiemensen werken, is zelden extreem gevaarlijk en vijandig. En inderdaad is misdaadbestrijding in hedendaags straatwerk maar een klein onderdeel van het geheel. Desalniettemin werken politiemensen nog altijd in een omgeving waarin het gevaar op de loer ligt. Via hun verhalen claimen politiemensen dat ze wel degelijk gevaar lopen, ook als het zich zelden manifesteert. De verhalen zelf zijn eerder een bewijs van het sporadisch voorkomen van gevaarlijke situaties dan van het omgekeerde. En het gaat bijna altijd goed. Maar politiewerk wordt wel gedaan in potentieel explosieve situaties. Daarom rust op politiemensen nog altijd de taak om voor elkaar te zorgen. Het gaat er uiteindelijk om dat politiemensen met gezag moeten ingrijpen in situaties die je moeilijk kunt voorspellen en die vervelend kunnen uitpakken. Politiemensen vergaren voor een groot deel ter plekke kennis van de situatie die ze onder controle proberen te brengen. Ook al trainen ze in het gebruik van geweld, op het moment dat je echt je wapen moet trekken is

alles toch weer net anders. Onvoorspelbaarheid kan zich ook omzetten in onzekerheid over je eigen kunnen en dat van je collega's. Het heeft ook te maken met de fundamentele onzekerheid over de aard van situaties. Zulke onzekerheid blijft vaak ook nog aanwezig als het gevaar al weer geweken is. Politie mensen lopen constant tegen zulke beperkingen aan, omdat ze inherent zijn aan het vak.

Op basis van mijn observaties van het verhalen vertellen bleek al dat de grotere incidenten met politie mensen in de hoofdrol binnen het team tot de meest uitgebreide vertellingen, hervertellingen en reflecties leiden. Maar dat is zeker niet het enige dat politie mensen bezighoudt. Politie mensen richten zich weliswaar vaak op de waan van de dag en laten zich daar niet zelden met een bepaalde passie in meesleuren, maar de waan van de dag wijst in de eerste plaats op de afwisseling en variëteit die het politiewerk te bieden heeft, niet slechts op de spanning en sensatie. De variëteit aan onderwerpen waarover politie mensen iets te vertellen hebben, onderstreept dat.

De relatie met het publiek is ook een klassiek thema. Er is voor politie mensen die aan het werk zijn nog steeds een onderscheid tussen de politie en de burgers. Maar onderscheid hoeft aan de kant van politie mensen zeker niet tot gevoelens van vijandigheid te leiden. Als je met politie mensen in Alphen praat en met ze meegaat het district in, krijg je niet het idee dat ze de burger als hun vijand zien. Politie mensen hebben soms het gevoel niet de waardering te krijgen die ze verdienen, dat wel. De waardering van burgers is bij sommigen een gevoelig punt. Niet alle burgers lijken te beseffen dat politie mensen rotklussen moeten opknappen en daarvoor bevoegdheden hebben die zij niet hebben. Dat neemt ook niet weg dat politie mensen regelmatig wordt gevraagd problemen op te lossen die ze niet kunnen of willen oplossen. Politie mensen raken soms ook persoonlijk erg betrokken bij zaken en dan proberen ze die zaken koste wat het kost tot een goed einde te brengen. De missie van de politie heeft in zulke gevallen te maken met mensen helpen en recht doen aan mensen.

Als we het hebben over samenwerking, werkstijlen en vakmanschap, dan hebben we het ook over de verhouding tussen politie mensen op straat en hun leidinggevend. Er werden enkele verhalen verteld over botsingen tussen de straat en het management. Die verhalen weken maar weinig af van wat bekend is. Ze gingen vooral over een stevige aanpak door een teamlid en het gebrek aan steun daarvoor achteraf. Opvallender waren de verhalen van mensen met een gematigde werkstijl over collega's die zich op straat te zeer willen manifesteren. Deze vertellers bepleitten dat er verschillende manieren zijn om een situatie te benaderen, en meteen hard ingrijpen is er slechts één van. Werkstijlen zou je dan kunnen zien als onderdelen van een professioneel repertoire. Het kunnen

kiezen voor een bepaalde stijl op een bepaald moment getuigt van vakmanschap. Vakmanschap doet denken aan ingesleten handelingspatronen en werken op basis van ervaring, maar bij vakmanschap gaat het ook om situaties die meer vragen. Soms komt het aan op intuïtie, improvisatievermogen en het snel combineren van handelen en reflectie. Het professionele repertoire waar goed getrainde, vakkundige politiemensen over beschikken is dan dus behoorlijk uitgebreid. Vakmanschap kan ook ontbreken, als politiemensen uit nonchalance of onwetendheid de impact van hun eigen handelen onderschatten of overschatten. Voordat je überhaupt vakkundig kunt optreden moet je zorgen dat je basisvaardigheden, je materiaal en je basale werkafspraken op orde zijn. Een leidinggevende kan hier ook een rol in spelen, door nonchalance, onwetendheid, maar ook onzekerheden op te sporen en aan te kaarten. Improvisatie, een ultieme test van vakmanschap, is dan ook pas van toepassing als de geijkte oplossingen niet toereikend zijn. Politiewerk is in complexere situaties immers het bewerkstelligen van een oplossing voor een vooraf onbekend probleem met vooraf onbekende middelen.

Verhalen die humor bevatten zijn in de wereld van de politie alom aanwezig. Politiemensen gebruiken feesten, partijen en trainingen als gelegenheden om grappige voorvallen terug te halen, maar het belang van humor is veel alledaagser dan dat. Een reden voor de vele grappen is dat politiemensen in veel situaties komen waarin de normale wereld even op zijn kop staat en komische momenten dus als vanzelf ontstaan. Daarnaast proberen politiemensen het grappige te zien in wat anders alleen maar treurig of vervelend is. Uit de verhalen over drama's en hun verwerking blijkt eens te meer dat de politiewereld ook een wereld is met andere emoties. Politiemensen maken dingen mee die hen hun leven lang bijblijven. Sommige beelden zijn op hun netvlies gebrand. In de Nederlandse politiepraktijk is er aandacht ontstaan voor de verwerking van drama's waar politiemensen mee geconfronteerd worden. Ook zijn er diverse praktijken gevormd die politiemensen tot steun zijn, hoewel het de vraag is in hoeverre die altijd hun werk doen.

6.2 Enthousiastelingen of sceptici?

Aan het eind van dit boek wil ik terugkomen op de vraag of we nu eigenlijk enthousiastelingen of sceptici moeten zijn als het gaat om politieverhalen (zie ook Van Hulst, te verschijnen). Er is zeker aanleiding voor enig enthousiasme. Veel van de suggesties van enthousiastelingen in de literatuur (Van Maanen

1973; Trujillo & Dionisopoulos 1987; Shearing & Ericson 1991; McNulty 1994; Fletcher 1999) blijken terug te zien in het vertelwerk op de werkvloer. Verhalen zijn overal. Rijp en groen, oud en nieuw. Regelmatig worden ze verteld door politiemensen die net van een melding afkomen, maar er worden ook verhalen uit de oude doos verteld. Dat wil niet zeggen dat alles een verhaal is. En politiemensen vertellen niet overal een verhaal over. Niet alles is vertelbaar. Maar veel wel. En voor vertellingen zijn vertellers en luisteraars nodig. Die vormen samen een narratieve (politie)gemeenschap. Een narratieve gemeenschap is een gemeenschap van mensen die met elkaar in gesprek zijn over werkgerelateerde gebeurtenissen, die willen weten wat er speelt en wat anderen meemaken, die elkaar op de hoogte houden en samen patronen herkennen in wat ze meemaken. Het is een gemeenschap die een gedeelde identiteit tot stand brengt, ook al verschillen de leden van de groep regelmatig in denkbeelden over de manier waarop je politiewerk moet doen. Als politiemensen bij elkaar zitten, ontstaan regelmatig lange verhalenreeksen. Dat zijn waardevolle stroken uit het werkleven van een politieteam. En als politiemensen met elkaar op pad gaan, rijden ze door een landschap dat voor hen gekleurd is door de dingen die ze er hebben meegemaakt. Politieverhalen zijn bronnen van kennis, plezier, betekenis en beroepstrots. Individuele verhalen zijn niet zomaar op een enkele functie vast te pinnen. Het vertellen van politieverhalen werkt zelf als sociale lijm. Het geobserveerde vertellen laat duidelijk zien dat het praten over de dingen die politiemensen meemaken hen verbindt. Aan de koffietafel, in de auto en in mindere mate bij de werkplekken gebruiken politiemensen altijd een deel van de tijd om elkaar te vertellen over hun belevenissen buiten de deur. Gebeurtenissen worden verwoord en daarmee verdubbeld. Dat wil zeggen, je maakt iets mee en daarna vertel je erover en vervolgens kunnen gebeurtenissen mogelijk ook weer deel gaan uitmaken van toekomstige vertelsessies.

Het vertellen zelf is een leerschool voor beginnende politiemensen. Het is weliswaar geen formeel onderdeel van de opleiding tot agent, hoofdagent of inspecteur, maar het vertellen van verhalen is wel een praktijk die je in de vingers (je zou zeggen 'in de mond') moet krijgen. Je moet kunnen bijdragen aan politiepraat. In feite is het vertellen van een verhaal aan een volle koffietafel een set van hoepels waar doorheen wordt gesprongen. Je moet om te beginnen dingen hebben meegemaakt of in ieder geval genoeg erover hebben gehoord om er levendig over te kunnen vertellen. Vervolgens moet je er ook over kunnen en durven te vertellen. Je moet enig gevoel hebben voor dat wat vertelbaar is en voor de manier waarop je een verhaal vertellen moet (aandacht vragen, spanningsopbouw). Daarnaast moet je de juiste woorden kennen. Je moet inschat-

ten wat de toehoorders wel en niet weten. Je moet laten zien dat je weet wat een politiemens die in Alphen werkt – of waar je ook werkt – hoort te weten. Ten slotte moet je in staat zijn wat je weet in te passen in het lopende gesprek. Het vertellen van een verhaal is zo een manier om te bewijzen dat je erbij hoort, dat je de politiecultuur eigen hebt gemaakt. Teamleden verdienen vertelrechten eerder door hun ervaring of door hun vertelkunst dan door hun formele positie. Dat wil overigens niet zeggen dat iedereen die een goed verhaal kan vertellen ook daadwerkelijk aan het woord komt. Sommigen hebben niet de behoefte om in een groep een verhaal te vertellen. Anderen zijn juist weer erg dominant en weten te voorkomen dat (vóór hen) anderen aan het woord komen. De beelden van politiewerk, politiemensen en burgers zijn echter uiteindelijk het resultaat van een coproductie op de werkvloer.

Je kunt je afvragen in hoeverre vertellingen op de werkvloer ook daadwerkelijk tot inzicht, reflectie en leren leiden, maar ik denk dat dit vaker het geval is dan sommige onderzoekers lijken te suggereren (vgl. Beerepoot e.a. 2007; Nap 2012). Daarnaast is er wel degelijk een relatie tussen wat politiemensen elkaar vertellen en hoe ze hun werk doen, ook als die relatie ingewikkeld in elkaar zit. Politiemensen handelen bijvoorbeeld in de wetenschap dat dat handelen vervolgens onderwerp van gesprek kan worden op het bureau, wat weer wat anders is dan handelen op basis van via verhalen overgedragen vuistregels. Politieverhalen zijn in ieder geval niet een verdovend middel voor politiemensen die de saaiheid van hun werk niet onder ogen willen zien (Waddington 1999). Al is het maar omdat de meeste politiemensen helemaal niet geobsedeerd zijn door stevige politieactie.

Toch moeten we hier ook wijzen op het mogelijke gevaar van verhalen en vertellen. Enige scepsis is wel degelijk op zijn plaats. Verhalen worden namelijk verteld binnen een groep en als de beleving van de groep wordt gedomineerd door verhalen die vervelende aspecten van het werk uitvergroten of gewelddadigheid verheerlijken, kan het moeilijk zijn voor de groepsleden om zich hieraan te onttrekken of kritiek te leveren. Daarnaast is er het risico dat politiemensen die hun motivatie door een of andere reden dreigen te verliezen slechts vluchtig, oppervlakkig of helemaal niet over hun belevenissen vertellen. Politieverhalen, zo werden wij al gewaarschuwd (Bayley & Bittner 1984, Fielding 1988), zijn ook niet per definitie rijke verhalen. Met rijke verhalen bedoel ik verhalen waarin de dilemma's en de onzekerheden die met politiewerk gepaard gaan, zichtbaar worden. Het gaat bij verhalen niet om het distilleren van regels die je vervolgens blindelings kunt volgen, maar om het ontwikkelen van een kijk op politiewerk (Shearing & Ericson 1991). Rijke verhalen kunnen wel

degelijk bijdragen aan het straatwerk. Politieverhalen bevatten een politieperspectief en dat is echt niet alleen maar cynisch, stoer of nostalgisch. Rijke politieverhalen hebben een ‘constituerende’ werking (Tops 2007a). Zij kunnen helpen om over de wereld van de politie en de kern van politiewerk te praten (vgl. Nap 2007a), zoals ik in hoofdstuk 5 heb laten zien. De kern van rijke verhalen zit niet in een zin of twee, ook al kun je er misschien in een paar zinnen wel iets kernachtigs over zeggen. Tegenover rijke politieverhalen staan oppervlakkige vertellingen. Die kunnen weliswaar op belangrijke waarheden wijzen en handige vuistregels bieden, maar zij kunnen ook verworden tot clichés die de complexiteit van veel situaties tekortdoen. Angstig, cynisch en apathisch geworden werknemers zullen zulke clichés herhalen en daarmee bevestigen in plaats van aandacht te hebben voor de kunst van alledaags politiewerk en ruimte te bieden voor het onverwachte.

Uiteindelijk krijgen dus noch de enthousiastelingen noch de sceptici hier geheel gelijk. Verhalen en vertellen zijn niet weg te denken uit de politieorganisatie, maar daarmee leiden ze niet automatisch tot een prettige werkomgeving of goed politiewerk. Hier zie ik een taak voor politieleiders die de organisatiecultuur goed willen onderhouden of veranderen. Omdat leidinggevend vaak druk zijn met van alles en nog wat ‘boven’ de werkvloer, kunnen te grote dadendrang, angst, apathie en cynisme op de werkvloer aan hun aandacht ontsnappen. Politieleiders op elk niveau doen er daarom mijns inziens goed aan om een vinger aan de pols te houden door zich met regelmaat op de werkvloer te melden en met collega’s daar te praten over wat die meemaken. Zulke gesprekken worden nog waardevoller als ze af en toe ook leiden tot kritische reflectie op het straatwerk en de aansturing daarvan. Politieleiders worden voor hun collega’s op de werkvloer zelf ook geloofwaardiger in hun optreden als ze zich regelmatig laten zien en komen luisteren. Zij kunnen er zo ook aan bijdragen dat jonge politiemensen kritisch naar het werk leren kijken en dat er ruimte is om verhalen hun inspirerende, verbindende of helende werk te laten doen. Ten slotte doen zij er verstandig aan in te zien dat verhalen die zij horen op de werkvloer voor henzelf een *effectief medium* zijn om hun ideeën over goed politiewerk te delen, wat uiteraard wel iets vraagt van hun vertelkunst.

Literatuur

- Abma, T.A. (1997). 'Machtige verhalen. Over de rol van verhalen ter continuering en verandering van de professionele praktijk in een psychiatrisch ziekenhuis'. In: *Beleid en Maatschappij* 24-1, 21-32.
- Abma, T.A. (2001). 'Narratieve infrastructuur en fixaties in bedrijfsdialogen. De Schiphol-discussie als casus'. In: *Beleid en Maatschappij* 28-2, 66-79.
- Agar, M. (2005). 'Telling it like you think it might be'. In: *E:CO* 7(3-4), 23-34.
- Anshel, A.H. (2000). 'A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work'. In: *Criminal Justice and Behavior* 27-3, 375-400.
- Argyris, C. & D.A. Schön (1974). *Theory in practice: increasing professional effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Aristoteles (1999). *Poetica*. N. van der Ben & J.M. Bremer (red.). Amsterdam: Athenaeum-Polak & Van Genneep.
- Banton, M. (1964). *The policeman in the community*. London: Tavistock.
- Bayley, D.H. & E. Bittner (1984). 'Learning the skills of policing'. In: *Law and Contemporary Problems* 47-4, 35-59.
- Beerepoot, A., A. Doornbos, A. van Hoek, M. de Laat, F. Prior, G.J. Slump & G. Walraven. (2007). *Adrenaline en reflectie. Hoe leren politiemensen op de werkplek?* Amsterdam: Reed Business.
- Bennett, L.W. (1979). 'Rhetorical transformation of evidence in criminal trials: creating grounds for legal judgment'. In: *The quarterly journal of speech* 65, 311-323.
- Berger, P. & T. Luckmann (1967). *The social construction of reality*. London: Penguin.
- Besems, A. (2011). *De brigadier vertelt*. Soest: Boekscout.nl.
- Besten, W. den (2011). *De 'simpele' diender*. Katwijk: Free Musketiers.
- Bittner, E. (1967). 'The police on skid-row: a study of peace keeping'. In: *American Sociological Review* 32-5, 699-715.
- Bittner, E. (1974). 'Florence Nightingale in pursuit of Willie Sutton: a theory of the police'. In: H. Jacob (red.), *The potential for reform of criminal justice*. Beverly Hills: Sage Publications.

- Bittner, E. (1978). 'The function of policing in society'. In: P.K. Manning & J. Van Maanen (red.), *Policing, a view from the street*. Santa Monica: Goodyear Publishing Company.
- Boje, D.M. (1991), 'The storytelling organization: a study of story performance in an office-supply firm'. In: *Administrative Science Quarterly* 36-1, 106-126.
- Brink, G.J.M. van den (2006). *Van waarheid naar veiligheid: twee lessen voor een door angst bevangen burgerij*. Amsterdam: SUN.
- Brink, G.J.M. van den (2010). *Empathie en handhaven*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Brink, G.J.M. van den, T. Jansen & J. Kole (2009). 'Beroepstrots als programma'. In: T. Jansen, G. van den Brink & J. Kole, *Beroepstrots: een ongekende kracht*. Amsterdam: Boom.
- Brink, G.J.M. van den, M.J. van Hulst, L. de Graaf & T. van den Pennen (2012). *Best persons*. Den Haag: Boom/Lemma.
- Brink, H. van den (2008). *Wakzaam en dienstbaar. Een portret van de Nederlandse politie*. Amsterdam: Mets en Schilt.
- Brown, M. (1981). *Working the street*. New York: Russell Sage.
- Bruner, J. (1990). *Acts of meaning*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bruner, J. (1991). 'The narrative construction of reality'. In: *Critical Inquiry* 18-1, 1-21.
- Burke, K. (1989). *On Symbols and Society*, edited and introduced by J.R. Gusfield. Chicago/London: The University of Chicago Press.
- Cain, M. (1973). *Society and the policeman's role*. London: Routledge.
- Carrier, I.V.E., A.E. Voerman & B.P.R. Gersons (2000). 'The influence of occupational debriefing on post-traumatic stress symptomatology in traumatized police officers'. In: *British Journal of Medical Psychology* 73-1, 87-98.
- Chan, J. (1996). 'Changing police culture'. In: *British Journal of Criminology* 36-1, 109-134.
- Chan, J. (1997). *Changing police culture: policing in a multicultural society*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chatman, S. (1978). *Story and discourse. Narrative structure in fiction and film*. Ithaca & London: Cornell University Press.
- Cockroft, T. (2005). 'Using oral history to investigate police culture'. In: *Qualitative research* 5-3, 365-384.
- Cockroft, T. (2007). 'Police culture(s): some definitional, contextual and analytical considerations'. In: M. O'Neill, A.M. Singh & M. Marks (red.), *Police occupational culture: new debates and directions*. Oxford: Elsevier.

- Cook, S.D.N. & H. Wagenaar (2012). 'Navigating the eternally unfolding present: toward an epistemology of practice'. In: *The American Review of Public Administration* 42-1, 3-38.
- Czarniawska, B. (1998). *A narrative approach to organization studies*. London: Sage Publications.
- Czarniawska, B. (2004). *Narratives in social science research*. London: Sage Publications.
- Dijk, T. van (1975). 'Action, action description, and narrative'. In: *New Literary History* 6-2, 273-94.
- Dückers, M. & W. Jong (2009). *Sterke schouders in het publieke domein*. Amsterdam: Impact.
- Duin, M. van, P. Tops, V. Wijkhuijs, O. Adang & N. Kop (2012). *Lessen in crisisbeheersing. Dilemma's uit het schietdrama in Alphen aan den Rijn*. Den Haag: Boom/Lemma.
- Eeten, M.J.G. van, M.J.W. van Twist & P.R. Kalders (1996). 'Verhalen vertellen: van een narratieve bestuurskunde naar een postmoderne beweerkunde?'. In: *Bestuurskunde* 5-4, 168-188.
- Elias, M. (1997). *Onder dienders*. Amsterdam: Balans.
- Fase, Y. (2010). *Achterkant van een treinreis*. Utrecht: NS Concernveiligheid.
- Fielding, N.G. (1988). *Joining forces: police training, socialization, and occupational competence*. New York: Routledge.
- Fielding, N.G. (1994). 'Cop canteen culture'. In: T. Newburn & E. Stanko (red.), *Just boys doing business: men, masculinity and crime*. Londen: Routledge.
- Fielding, N.G. & J. Fielding (1991). 'Police attitudes to crime and punishment'. In: *British Journal of Criminology* 31-1, 39-53.
- Fletcher, C. (1995). *Breaking and entering: women cops talk about life in the ultimate men's club*. New York: HarperCollins.
- Fletcher, C. (1996). "'The 250lb man in an alley": police storytelling'. In: *Journal of Organizational Change Management* 9-5, 36-42.
- Fletcher, C. (1999). 'Listening to narratives: the dynamics of capturing police experience'. In: *International journal of listening* 13, 46-61.
- Ford, R.F. (2003). 'Saying one thing, meaning another: the role of parables in police training'. In: *Police Quarterly* 6-1, 84-110.
- Forester, J. (1993). 'Practice stories: the priority of practical judgment'. In: F. Fischer & J. Forester (red.), *The argumentative turn in policy analysis and planning*. London: Duke University Press.

- Forster, E.M. (1955/1927). *Aspects of the novel*. San Diego: Harcourt.
- Foster, J. (2003). 'Police cultures'. In: T. Newburn (red.), *Handbook of policing*. Cullompton: Willan.
- Frost, P.J., L.F. Moore, M.R. Louis, C.C. Lundberg & J. Martin (red.) (1991). *Reframing organizational culture*. London: Sage Publications.
- Gabriel, Y. (2000). *Storytelling in organizations*. Oxford: Oxford University Press.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Georges, R.A. (1969). 'Toward an understanding of storytelling events'. In: *The Journal of American Folklore* 82, 313-328.
- Goldstein, J. (1960). 'Police discretion not to invoke the criminal process; low-visibility decisions in the administration of justice'. In: *The Yale Law Journal* 69-4, 543-94.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday, Anchor Books.
- Graef, R. (1989). *Talking blues: the police in their own words*. London: Collins Harvill.
- Grenzen vallen weg: politieiders vertellen (2011). Politietop Divers.
- Groopman, J. (2007). *How doctors think*. Boston: Houghton Mifflin.
- Gumbrium, J.F. & J.A. Holstein (2009). *Analyzing narrative reality*. London: Sage.
- Haest, M. (2011). *De wijkagent*. Amsterdam: Thomas Rap.
- Herbert, S. (1998). 'Police sub-culture reconsidered'. In: *Criminology* 36-2, 343-370.
- Herrstein Smith, B. (1981). 'Narrative versions, narrative theories'. In: W.J.T. Mitchell (red.), *On narrative*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hilarides, D. & P.Tops (red.) (2007). *Passie voor politie: in het hart van het vak*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Holdaway, S. (1983). *Inside the British police: a force at work*. Oxford: Blackwell.
- Hoogenboom, A.B. (2009). 'Dingen veranderen en blijven gelijk'. In: *Justitiële verkenningen* 35-1, 63-77.
- Hoogenboom, A.B. (2011). 'Bouwstenen van een politietheorie – Er zijn!' Op: <http://www.websitevoordepolitie.nl/nieuws/hoogenboom-bouwstenen-van-een-politietheorie-er-zijn-1206.html>
- Hoorn, J. van (2010). *Sturen op vertrouwen: goed leidinggeven aan goed politiewerk*. Amsterdam: Boom.
- Hoorn, J. van & M.J. van Hulst (2012). 'Gezagvol politieoptreden in de praktijk'. In: T. Jansen, G. van den Brink & R. Kneyber (red.), *Gezagsdragers: de publieke zaak op zoek naar haar verdedigers*. Amsterdam: Boom.

- Hulst, M.J. van (2008a). *Town hall tales: culture as storytelling in local government*. Delft: Eburon.
- Hulst, M.J. van (2008b). 'Quite an experience: using ethnography to study local governance'. In: *Critical Policy Analysis* 2-2, 143-159.
- Hulst, M.J. van (2012). 'Storytelling, a model of and a model for planning'. In: *Planning Theory* 11-3, 299-318.
- Hulst, M.J. van (te verschijnen). 'Storytelling at the police station: the canteen culture revisited'. In: *British Journal of Criminology*.
- Hulst, M.J. van & M. Siesling (2010). 'Aandacht voor Ondiep: een frameanalyse van berichten in dagbladen'. In: M.Y. Bruinsma & G.J.M. van den Brink (red.), *Rellen in Ondiep: ontstaan en afhandeling van grootschalige ordeverstoring in een Utrechtse achterstandswijk*. Apeldoorn: Politie & Wetenschap.
- Hulst, M.J. van & M. Siesling (2011). 'Relwijken in de media: betekenisgeving rondom Ondiep en Terweijde'. In: *Cahiers politiestudies* 18-1, 79-96.
- Hulst, M.J. van & P.W. Tops (2010). *De verhalende organisatie? Tussentijds verslag van empirisch onderzoek naar het vertellen van verhalen bij de politie*. Tilburg: Tilburgse School voor Politiek en Bestuur.
- Iersel, S. van (2010). *Spoodassistentie Hoek van Holland*. Politie Rotterdam Rijnmond.
- Jansen, T., G. van den Brink & J. Kole (red.) (2009). *Beroepstrots: een ongekende kracht*. Amsterdam: Boom.
- Jansen, T., G. van den Brink & R. Kneyber (red.) (2012). *Gezagsdragers: de publieke zaak op zoek naar haar verdedigers*. Amsterdam: Boom.
- Johnson, A. (2008). "'From where we're sat...": negotiating narrative transformation through interaction in police interviews with suspects'. In: *Text & Talk* 28-3, 327-349.
- Klinger, D. (2004). *Into the Killing Zone: A Cop's Eye View of Deadly Force*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Komter, M.L. (2003). 'The construction of records in Dutch police interrogations'. In: *Information Design Journal/Document Design* 11-2/3, 201-213.
- Komter, M.L. (2006). 'From talk to text: the interactional construction of a police record'. In: *Research on Language and Social Interaction* 39-3, 201-228.
- Koren, G., M. Ratering & J. Tamerus (2010). *Zwarte koffie, sterke verhalen: 101 politie-verhalen, 1001 leerkanalen*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.

- Labov, W. (1972). *Language in the inner city: studies in the Black English vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Landman, W. (2011). *Sturing van blauw: een onderzoek naar operationele sturing in de basis-politiezorg*. Den Haag: Reed Business.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Loftus, B. (2008). 'Dominant culture interrupted: recognition, resentment and the politics of change in an English police force'. In: *British journal of criminology* 48-6, 756-777.
- Loftus, B. (2009). *Police culture in a changing world*. Oxford: Oxford University Press.
- Loftus, B. (2010). 'Police occupational culture: classic themes, altered times'. In: *Policing & Society* 20-1, 1-20.
- MacIntyre, A. (1985 [1981]). *After virtue*. London: Duckworth.
- Manning, P.K. (1977). *Police work: the social organisation of policing*. Cambridge & London: MIT Press.
- Manning, P.K. (2007). 'A dialectic of organisational and occupational culture'. In: M. O'Neill, A.M. Singh & M. Marks (red.), *Police occupational culture: new debates and directions*. Oxford: Elsevier.
- Manning, P.K. & J. Van Maanen (red.) (1978). *Policing, a view from the street*. Santa Monica: Goodyear Publishing Company.
- Mare, H. de (2012). 'Waar Nederlanders warm van worden: over professionele personages in ziekenhuis- en politieseries'. In: G.J.M. van den Brink (red.), *De lage landen en het hogere*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Marks, M. (2004). 'Researching police transformation, the ethnographic imperative'. In: *Criminology* 44-6, 866-888.
- Martin, J. (1982). 'Stories and scripts in organizational settings'. In: A. Hastorf & A. Isen (red.), *Cognitive social psychology*. New York: Elsevier-North Holland.
- Martin, J. (2002). *Organizational culture: mapping the terrain*. London: Sage Publications.
- Martin, J., M.S. Feldman, M.J. Hatch & S.B. Sitkin (1983). 'The uniqueness paradox in organizational stories'. In: *Administrative Science Quarterly* 28-3, 438-453.
- Maynard-Moody, S. & M. Musheno (2003). *Cops, teachers, counselors. Stories from the front lines of public service*. Michigan: The University of Michigan Press.
- McNulty, E.W. (1994). 'Generating common sense knowledge among police officers'. In: *Symbolic Interaction* 17-3, 281-294.
- Meer, W. van der (2008). *Als je ze nodig hebt...* Soest: Boekscout.nl.
- Mishler, E. (1986). 'The analysis of interview-narratives'. In: T. Sarbin (red.), *Narrative psychology: the storied nature of human conduct*. New York: Praeger.

- Mishler, E. (1995). 'Models of narrative analysis: a typology'. In: *Journal of Narrative & Life History* 5-2, 87-123.
- Moskos, P.C. (2008). *Cop in the hood: my year policing Baltimore's eastern district*. Princeton & Oxford: Princeton University Press.
- Muir, W.K.M. (1977). *Police: streetcorner politicians*. Chicago: University of Chicago Press.
- Murakami, H. (2001). *Underground*. New York: Vintage books.
- Nap, J.A. (2007a). 'Vragen naar goed politiewerk: ontwikkelingsgerichte politiezorg als perspectief'. In: *Het Tijdschrift voor de Politie* 69-1/2, 25-29.
- Nap, J.A. (2007b). 'Goed politiewerk: leren ontwikkelen vanuit de praktijk'. In: *Het Tijdschrift voor de Politie* 69-10, 24-32.
- Nap, J.A. (2012). *Vragen naar goed politiewerk: belang-stellend ontwikkelen van de alledaagse praktijk*. Den Haag: Boom/Lemma.
- Ochs, E. & C. Taylor (1996). '"The father knows best" dynamic in family dinner narratives'. In: K. Hall (red.), *Gender articulated: language and the socially constructed self*. Routledge: Londen.
- Ochs, E. & L. Capps (2001). *Living narrative: creating lives in everyday storytelling*. Cambridge, MA: Harvard.
- Orr, J.E. (1990). 'Sharing knowledge, celebrating identity: community memory in a service culture'. In: D. Middleton & D. Edwards (red.), *Collective remembering*. London: Sage Publications.
- Orr, J.E. (1996). *Talking about machines: an ethnography of a modern job*. Ithaca/London: Cornell University Press.
- Ospina, S.M. & J. Dodge (2005). 'It's about time: catching method up to meaning – the usefulness of narrative inquiry in public administration research'. In: *Public Administration Review* 65-2, 143-157.
- Paoline, E.A. (2003). 'Taking stock: toward a richer understanding of police culture'. In: *Journal of Criminal Justice* 31-3, 199-214.
- Politie Flevoland (2005). *Je went er nooit aan*.
- Politie Hollands Midden (2006). *Waar is de vrouw in de witte bikini en 30 andere bijzondere verhalen van Politie Hollands Midden*. Leiderdorp: Bureau Communicatie, Politie Hollands Midden.
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. Chicago: University of Chicago Press.
- Polanyi, L. (1979). 'So what's the point?'. In: *Semiotica* 25-3/4, 207-241.
- Polanyi, L. (1985). 'Conversational storytelling'. In: T.A. van Dijk (red.): *Handbook of discourse analysis, vol. 3: Discourse and dialogue*. Waltham: Academic Press.

- Progrebin, M.R. & E.D. Poole (1988). 'Humor in the Briefing Room: A Study of the Strategic Uses of Humor Among Police'. In: *Journal of Contemporary Ethnography* 17(2): 183-210.
- Punch, M. (1979). *Policing the inner city*. London: Macmillan.
- Punch, M. (1983). *De Warmoesstraat: politiewerk in de binnenstad: een etnografische studie van politiewerk in Amsterdam*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Punch, M. (1993). 'Observation and the police: the research experience'. In: M. Hammersley (red.), *Social research: philosophy, politics and practice*. London: Sage.
- Punch, M., P. Tieleman & A.H. van den Bergh (1999). 'Politiecultuur'. In C.J.C.F. Fijnaut, E.R. Muller & U. Rosenthal (red.), *Politie: studies over haar werking en organisatie*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Reiner, R. (2000). *The politics of the police*. Oxford: Oxford University Press. Vierde druk.
- Reuss-Ianni, E. & F.A.J. Ianni (1983). 'Street cops and management cops: the two cultures of policing'. In: M. Punch (red.), *Control in the police organization*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Rhodes, R.A.W., P. 't Hart & M. Noordegraaf (red.) (2007). *Observing government elites: up close and personal*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Riessman, C.K. (1993). *Narrative analysis*. London: Sage.
- Riessman, C.K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. London: Sage.
- Riessen, J. van (2010). *Fatale herkenning*. Amsterdam: Nieuw Amsterdam Uitgevers.
- Robinson, J.A. (1981). 'Personal narratives reconsidered'. In: *The Journal of American Folklore* 94, 58-85.
- Rood, J. (2012). 'Het gezag van de politieagent in drie vragen'. In: T. Jansen, G. van den Brink & R. Kneyber (red.), *Gezagsdragers: de publieke zaak op zoek naar haar verdedigers*. Amsterdam: Boom.
- Rubinstein, J. (1973). *City police*. New York: Ballantine Books.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation*. Oxford: Blackwell.
- Sackmann, S.A. (1991). *Cultural knowledge in organizations: exploring the collective mind*. Newbury Park, CA: Sage.
- Schatzki, Th.R. (2005). 'The sites of organizations'. In: *Organization Studies* 26-3, 465-484.
- Schein, E. (1992/1985). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Schein, E.H. (1991). 'What is culture?' In: P.J. Frost, L.F. Moore, M.R. Louis, C.C. Lundberg & J. Martin (eds.), *Reframing organizational culture*. Londen: Sage Publications.
- Schön, D.A. (1971). *Beyond the stable state*. New York: Random House.
- Schön, D.A. (1983). *The reflective practitioner*. New York: Basic Books.
- Schön, D.A. (1993/1979). 'Generative metaphor: a perspective on problem-setting in social policy'. In: A. Ortony (red.), *Metaphor and thought*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schön, D.A. (1987). *Educating the reflective practitioner*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schwartz-Shea, P. (2006). 'Judging quality: evaluative criteria and epistemic communities'. In: D. Yanow & P. Schwartz-Shea (red.), *Interpretation and method: empirical research and the interpretive turn*. New York/Londen: M.E. Sharpe.
- Sennett, R. (2008). *The craftsman*. Londen: Penguin.
- Shearing, C.D. & R.V. Ericson (1991). 'Culture as figurative action'. In: *British Journal of Sociology* 42-4, 481-506.
- Shenhav, S.R. (2006). 'Political Narratives and Political Reality'. In: *International Political Science Review* 27(3), 245-262.
- Silverman, D. (2006). *Interpreting Qualitative Data. Derde editie*. Londen: Sage.
- Sklansky, D.A. (2007). 'Seeing blue: police reform, occupational culture and cognitive burn-in'. In: M. O'Neill, A.M. Singh & M. Marks (red.), *Police occupational culture: new debates and directions*. Oxford: Elsevier.
- Skolnick, J.H. (1966/1967). *Justice without trial: law enforcement in democratic society*. New York: Macmillan.
- Sluis, A. van, L. Cachet & A.B. Ringeling (2008). 'Results-based agreements for the police in The Netherlands'. In: *Policing* 31-3, 415-434.
- Smeets, J. (2009). *De blauwe diender*. Maastricht: Shaker Media.
- Sprenger, C. & E. Teeuwisse (2011). *Slim vakmanschap*. Amsterdam: Boom/Lemma.
- Stol, W.Ph., A.Ph. van Wijk, G. Vogel, B. Foederer & L. van Heel (2004). *Politiestraatwerk in Nederland*. Apeldoorn: Politie & Wetenschap.
- Stone, D.A. (2002/1988). *Policy paradox: the art of political decision making*. New York/Londen: W.W. Norton & Company.
- Sutton, R. (2004). *True blue, police stories by those who have lived them*. New York: St. Martin's Press.
- Swidler, A. (1986). 'Culture in action: symbols and strategies'. In: *American Sociological Review* 51-2, 273-286.
- Terpstra, J. (2002). *Sturing van politie en politiewerk: een verkennend onderzoek tegen de achtergrond van een veranderende sturingscontext en sturingsstijl*. Den Haag: Reed Business.

- Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*. Den Haag: Reed Business.
- Terpstra, J. (2009). 'Politiecultuur en politiepraktijken: empirische en theoretische kanttekeningen bij een kernbegrip'. In: G. Meershoek (red.), *Politiestudies: terugblik en vooruitzicht. Een bundel essays voor Kees van der Vijver*. Dordrecht: SMVP.
- Terpstra, J. (2010). *De maatschappelijke opdracht van de politie. Over identiteit en kernelementen van politiewerk*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Terpstra, J. & D. Schaap (2011). 'Politiecultuur: een empirische verkenning in de Nederlandse context'. In: *Proces* 90-4, 183-196.
- Tesselaar, S. & A. Scheringa (2008). *Storytelling handboek*. Amsterdam: Boom.
- Tops, P.W. (2007a). *Kennis van de frontlijn*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Tops, P.W. (2007b). 'Slotbeschouwing'. In: D. Hilarides & P. Tops (red.), *Passie voor politie: in het hart van het vak*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Torre, E.J. van der (1999). *Politiewerk: politiestijlen, community policing, professionalisme*. Den Haag: Samsom.
- Torre, E.J. van der (2007). 'Politiecultuur'. In: C.J.C.F. Fijnaut, E.R. Muller, U. Rosenthal & E.J. van der Torre, *Politie. Studies over haar werking en organisatie*. Deventer: Kluwer.
- Torre, E.J. van der (2011a). *Politiewerk aan de basis. Stevig en nuchter*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Torre, E.J. van der (2011b). *Blauw relaas. Verhalen over het vakmanschap van politiebazen*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Torre, E.J. van der & A.Ph. Stol (2000). *Waardevolle politieverhalen, politie en Marokkaanse jongeren*. Den Haag: Reed Business.
- Trujillo, N. & G. Dionisopoulos (1987). 'Cop talk, police stories, and the social construction of organizational drama'. In: *Central States Speech Journal* 38-3/4, 196-209.
- Van Maanen, J. (1973). 'Observations on the making of policemen'. In: *Human Organization* 32-4, 407-418.
- Van Maanen, J. (1974). 'Working the street, a developmental view of police behavior'. In: H. Jacobs (red.), *The potential for reform of criminal justice*. Beverly Hills: Sage.
- Van Maanen, J. (1978). 'The asshole'. In: P. Manning & J. Van Maanen (red.), *Policing, a view from the street*. Santa Monica: Goodyear Publishing.

- Waddington, P.A.J. (1999). 'Police (canteen) sub-culture: an appreciation'. In: *British Journal of Criminology* 39-2, 287-309.
- Wagenaar, H. (1997). 'Verhalen in de beleidspraktijk'. In: *Beleid & Maatschappij* 24-1, 7-21.
- Wagenaar, H. (2004). "'Knowing" the rules: administrative work as practice'. In: *Public Administration Review* 64-6, 643-655.
- Weick, K. (1991). 'The vulnerable system. An analysis of the Tenerife air disaster'. In: P.J. Frost, L.F. Moore, M.R. Louis, C.C. Lundberg & J. Martin (eds.), *Reframing organizational culture*. Londen: Sage Publications.
- Weick, K. (1995). *Sensemaking in organizations*. London: Sage Publications.
- Weick K., K.M. Sutcliffe & D. Obstfeld (2005). 'Organizing and the process of sensemaking'. In: *Organization Science* 16-4, 409-421.
- Weiss, R.S. (1994). *Learning from strangers: the art and method of qualitative interview studies*. New York: The Free Press.
- Westley, W. (1953). 'Violence and the police'. In: *American Journal of Sociology* 59, 34-41.
- Westley, W. (1970). *Violence and the police: a sociological study of law, custom and morality*. Cambridge, MA: MIT.
- Wilson, J.Q. (1968). *Varieties of police behavior: the management of law and order in eight communities*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Yanow, D. (1996). *How does a policy mean? Interpreting policy and organizational actions*. Washington: Georgetown University Press.
- Yanow, D. (2000). *Conducting interpretive policy analysis*. London: Sage Publications.
- Yanow, D. & H. Tsoukas (2009). 'What is reflection-in-action? A phenomenological account'. In: *Journal of Management Studies* 46-8, 1339-1364.
- Yanow, D., S. Ybema & M.J. van Hulst (2012). 'Practising organizational ethnography'. In: D. Symon & C. Cassell (red.), *Qualitative organizational research: core methods and current challenges*. London/New York: Sage Publications.
- Ybema, S., D. Yanow, H. Wels & F. Kamsteeg (2009). *Organizational ethnography*. Londen: Sage.

Bijlage: Narratieve etnografie

Dit onderzoek naar politieverhalen startte op de dag ergens begin 2009 dat Pieter Tops mijn kamer binnenwandelde. Hij was met een aantal mensen in gesprek over het thema politieverhalen en vroeg zich af of ik daar ook eens wilde aan-
schuiven. Ik was reeds bezig geweest met verhalen die in gemeenten worden
verteld (Van Hulst 2008a; Van Hulst 2012) en had met een collega ook een ana-
lyse gemaakt van verhalen die in de media werden verteld na het schietincident
en de rellen in de Utrechtse wijk Ondiep (Van Hulst & Siesling 2010; zie ook
Van Hulst & Siesling 2011). Na een bijeenkomst met anderen die geïnteresseerd
zijn in politieverhalen, besloten Pieter en ik een onderzoeksvoorstel te maken.
Voor het onderzoeksvoorstel heb ik de literatuur over politieverhalen voor het
eerst bekeken. Het verbaasde mij hoe weinig er te vinden was over het onder-
werp, met name omdat er in de sociale wetenschappen vanaf het begin van de
jaren negentig van de vorige eeuw erg veel onderzoek naar verhalen is gedaan.
Nadat het onderzoek als pilot gehonoreerd was door Politie & Wetenschap (call
2009) is de onderzoeksopzet verder uitgewerkt en het veldwerk voorbereid. Via
Pieter was ik ook in contact gekomen met Jaco van Hoorn, toen lid van de
korpisleiding van politiekorps Hollands Midden (nu hoofd operatiën en plaats-
vervangend politiechef van de eenheid Zeeland-West-Brabant) en een liefheb-
ber van politieverhalen. Voor eventueel veldwerk zou ik wel in zijn korps
terecht kunnen. Hij vroeg mij waar ik mijn veldwerk wilde doen: Leiden, Gouda
of Alphen aan den Rijn. Alphen aan den Rijn leek mij een goede plek. Een plaats
als zoveel plaatsen in Nederland, schatte ik zo. Districtschef Krishna Taneja van
district Rijn- en Veenstreek (korps Hollands Midden) bleek bereid een onder-
zoeker in zijn district te laten rondlopen.

Onderzoeksstrategie

Het gehele veldwerk heeft plaatsgevonden in het politiedistrict Rijn- en Veenstreek (korps Hollands Midden) en dan met name op team Alphen-Rijnwoude.¹⁵³ Enkele keren bezocht ik het nabijgelegen bureau in Ter Aar. Het veldwerk omvatte twee veldwerkperiodes: een in de zomer van 2010 en een tweede die startte in het voorjaar van 2011 en doorliep tot aan de zomer van 2012. Het veldwerk kan het best worden getypeerd als narratieve etnografie. Narratieve etnografie combineert etnografisch veldwerk met een focus op verhalen (Gumbrium & Holstein 2009). De term wordt overigens (nog) niet veel gebruikt, maar de delen waaruit de strategie is opgebouwd zijn wel al lange tijd in gebruik. Etnografen bestuderen van oudsher de cultuur van groepen mensen (Van Maanen 1988). Zij brengen in kaart wat de gewoonten, rituelen en routines van een bepaalde groep zijn. Zij vragen zich af hoe een bepaalde groep betekenis geeft aan de wereld waarin ze leven. Binnen de studie naar de politie is etnografie van oudsher een vaak gebruikte onderzoeksaanpak (Marks 2004). Er zijn dan ook veel klassieke politie-etnografieën (Westley 1970; Van Maanen 1973; 1974; Rubinstein 1973; Manning 1977; Punch 1979; Holdaway 1983). Etnografie kan ook bogen op een lange traditie in organisatiestudies (Ybema e.a. 2009; Yanow e.a. 2012) en de afgelopen jaren is er ook meer aandacht voor etnografisch onderzoek in de bestuurskunde en beleidswetenschappen (Yanow 1996; Rhodes e.a. 2007; Van Hulst 2008b). Etnografie (Yanow e.a. 2012) verwijst naar drie elementen: een bepaalde set onderzoeksmethoden, een bepaald product en een bepaalde houding of interesse. De set onderzoeksmethoden waarvan de onderzoeker gebruikmaakt zijn observaties en gesprekken met mensen in het veld, vaak ook nog aangevuld met de studie van documenten of andere menselijke artefacten. Met name observatie is een methode waarmee etnografie zich onderscheidt van andere manieren van onderzoek. De focus van de observaties zijn vaak de praktijken van groepsleden. Ten tweede wordt de term etnografie gebruikt om het product van etnografisch veldwerk mee aan te duiden. Een etnografie is immers (letterlijk) een beschrijving van een volk. Ten derde kun je ook over een bepaalde onderzoekshouding spreken. Etnografisch onderzoek heeft vaak tot doel om de wereld van een groep mensen van binnenuit te begrijpen. Etnografen willen begrijpen hoe groepsleden betekenis geven aan de wereld waarin ze leven en hoe ze hun identiteit tot stand brengen. Het is

153 Een beschrijving van het team en de locatie is te vinden in hoofdstuk 3.

daarom voor de etnograaf ook van groot belang om lange tijd met de onderzochten door te brengen. De onderzoeker wil, in zoverre dat mogelijk is, in de wereld van de onderzochten participeren. De combinatie van observatie en dieptegesprekken met mensen in een groep zorgt ervoor dat er meer zicht komt op wat mensen ‘echt’ doen en hoe zij hun wereld beleven. Uiteraard is vaak niet te voorkomen dat groepsleden hun gedrag in de aanwezigheid van de onderzoeker enigszins aanpassen. Niemand is een vlieg op de muur en zelfs als je je onderzoeksrol niet bekendmaakt, val je vaak toch op. Daarentegen speelt iedereen bepaalde rollen in de verschillende contexten waarin hij acteert (Goffman 1959) en is er dus sowieso geen sprake van volkomen natuurlijk gedrag. Het voordeel van een etnografische aanpak is dat doordat de onderzoeker langere tijd in het veld verblijft, groepsleden na enige tijd aan de aanwezigheid van de veldwerker gaan wennen en hem minder als een buitenstaander ervaren. Ook al zullen ze hun gedrag wellicht enigszins aanpassen als de veldwerker voor het eerst een paar dagen komt kijken, het is niet aannemelijk dat dit lang wordt volgehouden (Punch 1993).

Ik heb voor dit onderzoek gebruikgemaakt van ideeën, onderzoeksmethoden en analysetechnieken die passen bij twee algemene stromingen binnen het narratief onderzoek (Ochs & Capps 2001; Agar 2005). Die twee stromingen gebruikte ik in hoofdstuk 2 om over verhalen en vertellen binnen organisaties te praten. De ene stroming kijkt met name naar het vertellen van verhalen en de tweede zoomt in op verhalen zelf. De eerste stroming houdt de mogelijkheid open dat verhalen:

- mogelijk nog niet af of nog erg ‘vers’ zijn;
- niet per se met een duidelijk begin, midden en einde worden verteld, maar eerder rauw of zoekend;
- tijdens het vertellen geëvalueerd worden en de boodschap tijdens het vertellen vaak nog – in discussie – tot stand kan komen;
- regelmatig door meerdere vertellers verteld worden (die hun eigen ervaringen en perspectief inbrengen).

Om het vertellen van verhalen die vers zijn in kaart te brengen (en om dus iets te kunnen zeggen over de daadwerkelijke werking van verhalen in de wereld van de politie) was het observeren van de interactie tussen politiemensen van het grootste belang (Boje 1991). Het vertellen is immers grotendeels onderdeel van de werkpraktijk (Orr 1996). Dat wil zeggen, om het vertellen binnen de context van politiewerk te begrijpen moet je jezelf binnen die context begeven. Observaties, het etnografische van het veldwerk, waren dus met name voor dit

deel van het onderzoek nodig. In interviews met groepsleden heb ik observaties en theoretische ideeën die hieruit voortkwamen over de rol van verhalen en vertellen binnen het team getoetst en nieuwe ideeën opgedaan. Hoofdstuk 3 doet verslag van dit deel van het onderzoek.

In de tweede stroming binnen onderzoek naar verhalen gaat het eerder om verhalen die:

- ‘af’ zijn in de zin dat de set gebeurtenissen duidelijk tot een einde is gekomen;
- worden verteld met een duidelijk begin, midden en einde;
- worden verteld met een duidelijke evaluatie en boodschap;
- eerder door één dan door meerdere vertellers worden verteld.

In het werk over organisatieverhalen wordt gesteld dat in elke organisatie bepaalde verhalen worden verteld die veel vertellen over wat organisatieleden van belang vinden (Martin e.a. 1983; Czarniawska 2004). Voor de studie van verhalen is het van belang gedetailleerde, ‘rijke’ verhalen te bestuderen. Interviews zijn dan ook een geschikte manier om gegevens te verzamelen, omdat groepsleden dan de tijd en de ruimte hebben om zulke verhalen te vertellen. Ideeën, onderzoeksmethoden en analysetechnieken die passen bij de tweede stroming heb ik toegepast in hoofdstuk 5. Binnen de tweede stroming, die focust op verhalen zelf, zijn er verscheidene manieren om verhalen te analyseren. De meest courante analysetechnieken zijn de structuuranalyse en de thematische analyse. De structuuranalyse is een sociolinguïstische analyse waarbij de onderzoeker narratieve elementen benoemt en analyseert (Labov 1972). Het gaat hierbij om de opbouw van het vertelde en niet zozeer om de inhoud van het vertelde. Hoewel dit interessante analyses oplevert, was dit mijns inziens voor dit onderzoek niet geschikt. Het ging mij immers om de vraag hoe politiecultuur in de verhalen terug zou komen. Ik was op zoek naar de thema’s die de verhalen bevatten en wilde weten hoe politiemensen over bepaalde thema’s denken en welke praktijken zij eropna houden. Dat type analyse was door Maynard-Moody en Musheno (2003) ook al met succes toegepast op verhalen van politiemensen, leraren en sociaal werkers. Ook Fletcher (1999) liet al zien dat de focus op thema’s relevante bevindingen oplevert. De observaties van politiewerk die ik deed waren een waardevolle aanvulling op de verhalen die ik via interviews verzamelde.

Eerste veldwerkperiode

Tijdens de eerste veldwerkperiode in de zomer van 2010 heb ik zo'n honderd uren geobserveerd. Ik keek mee in dagdiensten, avonddiensten en enkele nachtdiensten. Ik maakte kennis met het team, het district en het politiewerk. Vele uren zat ik in dienstauto's, in de kantine, in de briefings en in de werkruimte. De ontvangst was over het algemeen zeer hartelijk. Veel mensen wilden weten waar ik naar keek. Ik bleef daar (zoals gebruikelijk is in veldwerk) enigszins vaag over omdat ik geen verhalen wilde triggeren die niet verteld zouden zijn als men niet wist dat ik geïnteresseerd was in verhalen. In een eerste kennismakingsgesprek met een lid van de teamleiding had ik iets gemompeld over communicatie en dat was wat bij de teamleden bekend was geworden. Daar maakte men dan ook regelmatig grappen over. Als ik aan tafel notities zat te maken werd daar regelmatig door teamleden op gewezen: 'Let op, hij is het aan het opschrijven.' Of: 'Schrijf je dat nu allemaal op?' Op het moment dat ik interessante dingen hoorde, probeerde ik echter vaak niet meteen te gaan schrijven, maar juist heel even te wachten, zodat de teamleden niet meteen het idee kregen dat mij iets opviel.

Gedurende de eerste veldwerkperiode maakte ik notities van zaken die mij opvielen. Het viel me de eerste dagen bijvoorbeeld op dat gesprekken af en toe stilvielen en teamleden ineens strak voor zich uitkeken. Dit bleek te gebeuren als er via het oortje een melding binnenkwam. Na een tijdje merkte ik ook een reactie bij mezelf als er een melding binnenkwam: een soort opgewondenheid. Ik kon me voorstellen dat dit een verslavend gevoel kan worden. Mijn aandacht ging tijdens het veldwerk bovenal uit naar verhalen. Die bleken veel te worden verteld en in verschillende contexten kregen ze een verschillende vorm. In totaal heb ik in de eerste periode 189 verschillende verhalen genoteerd. Dat komt neer op het observeren van iets minder dan twee verhalen per uur. Dit bevestigde ons vermoeden dat verhalen prominent aanwezig waren in de wereld van de politie. Ik schat dat ik ongeveer 70 procent van de in mijn aanwezigheid vertelde verhalen heb genoteerd. Van sommige verhalen werden slechts flarden verteld. Dit is binnen het onderzoek naar organisatieverhalen een bekend fenomeen (Boje 1991). Soms werden verhalen zo snel achter elkaar verteld dat het ook onmogelijk was om alle verhalen op te schrijven. In totaal werden er dan dus ook zeker meer dan twee verhalen per uur verteld. Een deel van de verhalen heb ik niet genoteerd omdat ze over het privéleven van politiemensen gingen en het onderzoek zich daar niet op richtte. In de eerste veldwerkperiode heb ik ook met veel meldingen in de briefing meegeschreven. Dat

ging over het algemeen echter te snel om alle meldingen op papier te krijgen. Sommige verhalen of delen ervan heb ik een aantal keer gehoord.¹⁵⁴ Na het eerste veldwerk heb ik een rapport opgesteld, dat we hebben besproken met de opdrachtgever (Van Hulst & Tops 2010).

Een onverwachte gebeurtenis

Op een zonnige dag in het voorjaar voordat ik aan mijn tweede veldwerkperiode wilde beginnen schoot een jongeman in Alphen zeven mensen dood. Nadat ik de schok te boven was, bedacht ik dat de politietop ter plekke voorlopig even geen aandacht aan mij zou willen besteden. Als ik contact met hen zou opnemen zouden ze waarschijnlijk aangeven dat ze voorlopig even geen bezoek konden gebruiken. Niets bleek minder waar. De donderdag na het drama werd ik op mijn werk gebeld met de vraag – namens de districtschef – of ik bij een bijeenkomst aanwezig wilde zijn waar de politiemensen die bij de zaak betrokken waren geweest zouden terugkijken en zouden worden bijgepraat. Die uitnodiging nam ik uiteraard aan. Even overwoog ik of het de moeite waard zou zijn als ik mijn onderzoek meer op deze gebeurtenis zou richten. Al snel besloot ik dat het beter was om me hier niet op te richten. Er zou genoeg onderzoek naar worden gedaan en ik zou die zomer mijn handen vol hebben aan het vervolg van mijn veldwerk. In de gesprekken die ik met teamleden voerde kwam het drama af en toe op een natuurlijke manier ter sprake. Teamleden gaven echter regelmatig aan dat ze er wel genoeg over hadden gepraat in de periode vlak nadat het was voorgevallen. Ze voelden niet meer zo de behoefte om hun verhaal erover te vertellen. Het verhaal dat verteld werd op de bijeenkomst vijf dagen na de gebeurtenis heb ik (met permissie van de verteller) wel in dit boek opgenomen, omdat het een gedetailleerd, oprecht en bijzonder verhaal was dat veel zegt over hoe politiewerk kan zijn. Ook ben ik nog een keer gaan kijken naar een interne bespreking van de gebeurtenis, om beter te kunnen begrijpen wat de gebeurtenis met betrokkenen had gedaan en hoe ze hadden gehandeld.

¹⁵⁴ Deze verhalen zijn overigens maar één keer geteld.

Tweede veldwerkperiode

In de tweede veldwerkperiode heb ik de studie van het vertellen verdiept door te kijken naar de verschillen tussen verschillende contexten waarin verhalen worden verteld. De meeste observaties vonden in eerste instantie weer plaats in de zomer en liepen door gedurende de eerste weken van de herfst. Vervolgens heb ik op donderdagen enkele uren op het bureau doorgebracht. Dit resulteerde in een groot aantal kortere bezoeken die praktisch altijd ook het nuttigen van de avondmaaltijd met de aanwezige teamleden inhielden. In het totale onderzoek heb ik ruim 350 verhalen genoteerd door middel van observatie. Mijn observaties waren veelal gericht op de dynamiek van het vertellen en de verschillen tussen contexten waarin verhalen werden verteld. Ik begon mij ook te interesseren voor zaken als de ruimtes van het politiekantoor. Ik heb daarnaast tijdens de beide veldwerkperiodes ook diverse gesprekken tussen districtsleiding en studenten en diverse ‘verhalende bijeenkomsten’ bijgewoond (zie §3.5 en §3.6): bijeenkomsten van Hollands Midden Exclusief en twee bijeenkomsten van het Netwerk voor Innovatie en Kwaliteit (NIK). Deze bijeenkomsten vormden aparte contexten waarin het verhaal een centrale rol speelde. Zij contrasteerden in die zin op interessante wijze met de andere contexten die ik bestudeerde. De gesprekken tussen districtsleiding en studenten ben ik op een gegeven moment (met toestemming) gaan opnemen. Ik heb echter slechts één van de verhalen uit die bijeenkomsten verwerkt, omdat ik van mening was dat ze een aparte analyse waard zijn en daarom niet goed in het tijdsbestek dat ik had voor dit onderzoek aan bod zouden kunnen komen.

Een geheel nieuw aspect in het tweede deel van het veldwerk waren interviews. Ik heb 26 interviews gehouden met verschillende teamleden. Met de meeste teamleden maakte ik gemakkelijk een afspraak. Een kwam er niet opdagen op een afspraak en heb ik daarna niet meer benaderd voor een interview (aangezien anderen zich keurig aan de afspraak hielden). Twee andere teamleden wilden liever niet geïnterviewd worden. Een omdat hij/zij dacht dat hij/zij te herkenbaar zou zijn en uitspraken altijd naar hem/haar zouden worden teruggeleid en dat hij/zij daar problemen mee zou krijgen. De interviews waren een-op-eengesprekken waarin ik met teamleden in ieder geval sprak over hun carrière, over de dingen die ze leuk en minder leuk vonden aan hun werk en over het team. Al pratende vertelden politiemensen mij – zonder dat ik er expliciet naar vroeg – verhalen. Dat is gebruikelijk in een interview waarin de geïnterviewde de ruimte krijgt zijn ervaringen te delen (Mishler 1986; Weiss 1994). Daarnaast ging ik op een bepaald moment in interviews expliciet

vragen naar de verhalen die teamleden mij zouden kunnen vertellen. Ik vroeg ze met name om verhalen die ze wel vaker hadden verteld. De lengte van de gesprekken varieerde (het kortste duurde ongeveer een half uur en het langste bijna 2,5 uur). De interviews zijn allemaal getranscribeerd. De verhalen zijn uit de interviews gehaald. Dit leverde 289 verhalen op (gemiddeld 11,5 verhalen per interview), wat behoorlijk hoog is voor interviews (vgl. Gabriel 2000), zelfs voor interviews met politiemensen (vgl. Ford 2003).

Tabel B1: Overzicht van interviews

| Geboortejaar | Functie | Aantal verhalen |
|--|---|-----------------|
| 1957 | Uitvoerend teamchef | 16 |
| 1958 | Hoofdinspecteur (coördinator) | 9 |
| 1958 | Brigadier (Wijkagent) | 14 |
| 1959 | Brigadier (coördinator) | 15 |
| 1960 | Brigadier (Wijkagent) | 9 |
| 1960 | Binnencoördinator | 9 |
| 1962 | Medewerker publieksopvang | 7 |
| 1964 | Coördinator BOT | 15 |
| 1965 | Medewerker publieksopvang | 8 |
| 1965 | Coördinator basispolitiezorg | 5 |
| 1968 | Brigadier (Wijkagent) | 11 |
| 1973 | Districtschef | 2 |
| 1975 | Hoofdagente | 6 |
| 1976 | Hoofdagente | 17 |
| 1977 | Agent | 12 |
| 1978 | Hoofdagente | 15 |
| 1980 | Inspecteur (teamleiding) | 21 |
| 1980 | Agent | 13 |
| 1983 | Hoofdagente | 22 |
| 1983 | Brigadier (senior buiten) | 18 |
| 1984 | Hoofdagente (noodhulp) | 11 |
| 1984 | Hoofdagente | 5 |
| 1985 | Hoofdagente (noodhulp) + wijkagentstage | 16 |
| 1986 | Agent | 7 |
| 1989 | Agent | 6 |
| Totaal aantal verhalen | | 289 |
| Gemiddeld aantal verhalen per interview | | 11,56 |

Het aantal vertelde verhalen varieerde behoorlijk tussen de interviews. Dat is op zichzelf een relevante bevinding (zie §3.4). Er is reden om twijfels te hebben bij het waarheidsgehalte van politieverhalen (Waddington 1999). Sommige vertellers zullen hun eigen rol of die van hun kameraden misschien mooier of groter maken dan die is. Tegelijkertijd waren de setting van een interview en de manier waarop ik mij probeerde op te stellen als interviewer geen omstandigheden waarin de verteller werd uitgedaagd om mij ‘verhaaltjes’ op de mouw te spelden. Mijn aanwezigheid op het team sinds de zomer van 2010 zorgde ervoor dat de meeste mensen mij al een aantal keren hadden gezien en/of gesproken en dat het duidelijk was dat ik het een en ander wist van het werk en van het team. Ten slotte deed ik ook nog interviews met enkele andere mensen: een met twee studentteamleden, een met een geestelijk verzorger werkzaam bij de politie in Amsterdam, een met een BOT-coördinator van de KLPD en een met Jaco van Hoorn. Over de opbrengst van de interviews schrijf ik meer in §3.4.

Analyse- en schrijfwerk

Tijdens de observaties maakte ik aantekeningen in kleine notatieblokjes. Meestal schreef ik die aantekeningen 's avonds of de volgende ochtend uit op mijn laptop. Inzicht in de fenomenen waarmee ik te maken had ontstond (zoals zo vaak in dit type onderzoekswerk) in gesprekken met teamleden, tijdens het maken van notities, tijdens het uitschrijven van bevindingen, tijdens het verder lezen in de literatuur of op een verloren moment dat ik over het veldwerk nadacht. Gedurende de eerste veldwerkperiode kwam ik erachter dat er zoiets was als een *verhalenlandschap*, een *narratieve gemeenschap* en een hiërarchie tussen vertellers (in hoofdstuk 3 spreek ik over *vertelrechten*). In de tweede veldwerkperiode heb ik hier verder op ingezoomd en in interviews heb ik er met teamleden over gesproken. Wat betreft het verhalenlandschap merkte ik bijvoorbeeld dat ik in de loop van het veldwerk zelf ook van die herinneringen begon op te bouwen aan bepaalde plekken waar iets was voorgevallen waar ik bij was. Zo begon ik het landschap te zien vanuit die belevenissen, ook al was mijn rol marginaal en waren de belevenissen weinig schokkend. Het concept *vertelbaarheid* en het stapelen van verhalen waren tijdens de eerste veldwerkperiode fenomenen die ik waarnam, maar waarvan ik nog geen duidelijk beeld had en waarvoor ik ook nauwelijks concepten had. Aangezien er niet veel over geschreven is binnen de studie van organisatieverhalen (een uitzondering is Boje 1991), besloot ik mij er verder in te verdiepen en deed ik aanvullende observaties in de tweede veldwerkperiode.

Tijdens en na het eerste veldwerk heb ik mij ook verder verdiept in de literatuur over politiecultuur. Hier begon ik een kader in te herkennen dat mij zou helpen om wat ik leerde uit verhalen over de wereld van de politie te relateren aan wat er reeds bekend is over die wereld. Ik begon mij te interesseren voor de oude etnografische werken en de verhalen die daarin worden naverteld. De verhalen uit de eerste veldwerkperiode noteerde ik handmatig in een notatieblokje en delen van verhalen en hun verwoording ontgaan je dan. Daarom vond ik die verhalen niet geschikt voor uitgebreide analyse. Ik deelde deze verhalen wel in drie categorieën in: een deel van de verhalen ging over ontmoetingen tussen politiemensen en burgers, een ander deel had betrekking op politiemensen met collega's en ten slotte waren er verhalen waarin alleen burgers de hoofdrol spelen. De verhouding tussen die verschillende typen verhalen was vrij evenwichtig, hoewel er van het eerste en het laatste type meer werden genoteerd. In de verhalen die in interviews werden verteld, speelden politiemensen bijna altijd een rol en vaak een grote.

Na het houden van interviews heb ik de interviews in vrij beperkte thema's ingedeeld. Een thema is af te leiden uit het plot van een verhaal. De vraag is: waar gaat het de verteller om? Wat staat er centraal in het verhaal? Bij een verhaal als *Vier kilo op de trekker* gaat het bijvoorbeeld over handelen in een onvoorspelbare situatie, met aandacht voor subthema's als het onverwachte handelen van burgers en de manier waarop je ook door jezelf kunt worden verrast. Veel verhalen raken meerdere thema's, maar er is bijna altijd wel een hoofdthema aan te wijzen (vgl. Ford 2003). Ik heb de geïnterviewden over het algemeen de ruimte gegeven om verhalen te vertellen over thema's die zij zelf kozen. In die zin drongen de thema's in verhalen zich aan mij op. Het zijn thema's die in de literatuur over politiecultuur over het algemeen veel besproken zijn, maar er zaten ook nieuwe accenten in (bijv. verhalen over menselijke drama's en over verschillen in werkstijl) die mijns inziens niet zozeer duiden op nieuwe praktijken als wel op aandacht voor en openheid over andere zaken dan voorheen. Er bleef na categorisatie een restcategorie over met verhalen die niet goed te duiden waren. Een klein aantal daarvan ging over de interne organisatie – minder dan ik verwacht had op basis van de literatuur over organisatiecultuur en verhalen (Martin 2002). Dat valt echter te begrijpen vanuit de constatering dat politiemensen veel meemaken en dat de interne organisatie maar een deeltje is van hun beleving. Daarnaast viel mij op dat de interne organisatie eerder tot evaluerende opmerkingen leidt dan tot verhalen. Voor de verslaglegging heb ik een set verhalen gekozen die vooral sprekend en rijk waren. Na het maken en bespreken van een eerste uitgebreid verslag heb ik besloten de thema's die verwant waren bij elkaar

te voegen (conflicten met burgers en betrokkenheid bij burgers waren bijvoorbeeld voorheen twee afzonderlijke thema's, maar werden later tot politiemensen en burgers omgedoopt) om het geheel beter leesbaar te maken.

Ik heb de verhalen voor het boek beter leesbaar gemaakt door slecht lopende zinnen aan te passen en door stopwoorden en herhalingen te schrappen. Ik had er ook voor kunnen kiezen om langere verhalen te herschrijven tot een korte verslaglegging van gebeurtenissen. Ik heb ervoor gekozen dat niet te doen. Daarbij gaan namelijk twee dingen verloren: de manier waarop politiemensen over hun werk praten en de complexiteit van het politiewerk, die zich uit in de details (wat er allemaal gaande is binnen bepaalde situaties). De langere verhalen die in dit boek zijn opgenomen zijn niet slechts doorsnee 'cases'. Het zijn vaak meer ingewikkelde cases die beleefd zijn door en overgebracht worden door vertellers. Het zijn rijke verhalen (zie hoofdstuk 6). Daar is natuurlijk tegen in te brengen dat een interview een artificiële omgeving is en dat bij het opnemen en het transcriberen toch 'de stem' van de geïnterviewde (de klank, de intonatie, de gezichtsuitdrukking, de houding en ga zo maar door) al deels verloren gaat. Dat is zeker waar, maar toch zijn dat geen goede redenen om de verhalen nog verder te reduceren tot een bepaalde kern. Integendeel. De verteltrant en de gedetailleerdheid van de verhalen heb ik zo veel mogelijk intact gehouden, omdat ze iets wezenlijks zeggen over de wereld van de politie en de beleving van politiemensen.

Het uiteindelijke ordenen van mijn materiaal vergde nog enig denk- en schrijfwerk. Een eerste versie van het eindverslag werd in oktober 2012 besproken met een groep ter zake deskundigen onder toezicht van Politie & Wetenschap. Deze uiteindelijke tekst is het resultaat van het in meerdere schrijfronden aanscherpen van theorie, ideeën, bevindingen en conclusies. Hierbij ben ik geholpen door de presentaties die ik op verschillende plekken heb kunnen geven: op mijn eigen vakgroep in Tilburg, aan de groep onderzoekers en mensen uit de politiewereld rond Gabriël van den Brink die zich bezighouden met politiegezag, in Colchester (Essex University) en in Lawrence (Kansas University).

Ten slotte is hier een opmerking over de generalisatie van die bevindingen wel op zijn plaats. Is het onderzochte bureau een unieke casus, zou je je kunnen afvragen? Vast en zeker zijn er unieke elementen aan de casus. De aanwezigheid en de locatie van de pantry lijken me bijvoorbeeld vrij belangrijk voor de dynamiek van het vertellen. Sommige teamleden vertelden mij dat het vroeger anders ging. Je trok meer met elkaar op en kwam zo ook meer bij elkaar thuis (dan samen op het bureau). Maar daarmee is niet gezegd dat het in Alphen heel

veel anders is dan in veel hedendaagse teams. Uiteindelijk levert etnografisch onderzoek rijke beschrijvingen op en is het aan kenners van politie en politiecultuur om uitspraken te doen over generalisatie. Zij zijn medeverantwoordelijk voor het overbrengen van bevindingen naar andere contexten (Schwartz-Shea 2006). Ik hoop vooral dat de lezer het gevoel heeft gekregen, zoals de befaamde antropoloog Geertz (1973) het ooit uitdrukte, dat hij een tijdje over de schouder van de onderzochten mee heeft gekeken naar hun wereld.

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap

Voorzitter prof. dr. H.G. van de Bunt
Hoogleraar Criminologie
Erasmus Universiteit Rotterdam

Leden mr. drs. C. Bangma
Districtschef regiopolitie Flevoland
Lid Commissie Politie & Wetenschap

drs. P. Holla
Districtschef regiopolitie Kennemerland

prof. dr. P. van Reenen
Van Reenen-Russel Consultancy b.v.
Studie- en Informatiecentrum Mensenrechten (SIM)
Universiteit Utrecht

Secretariaat Programmabureau Politie & Wetenschap
Politieacademie
Arnhemseweg 348
7334 AC Apeldoorn
www.politieenwetenschap.nl

Uitgaven in de reeks Politiewetenschap

1. **Kerntaken van de politie. Een inventarisatie van heersende opvattingen**
C.D. van der Vijver, A.J. Meershoek & D.F. Slobbe, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2001
2. **Bevoegdheden overd(r)acht. Een onderzoek naar delegatie en mandaat van beheersbevoegdheden in de politiepraktijk**
H.B. Winter & N. Struiksma, Pro Facto B.V., Universiteit Groningen, 2002
3. **Sturing van politie en politiewerk. Een verkennend onderzoek tegen de achtergrond van een veranderende sturingscontext en sturingsstijl**
J. Terpstra, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2002
4. **Woninginbrekers en zware jongens. Daders vanuit het voormalig Joegoslavië aan het woord**
M. van San, E. Snel & R. Boers, Risbo, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2002
5. **Zeg me wie je vrienden zijn. Allochtone jongeren en criminaliteit**
F.M.H.M. Driessen, B.G.M. Völker, H.M. Op den Kamp, A.M.C. Roest & R.J.M. Molenaar, Bureau Driessen, Utrecht, 2002
6. **Op deugdelijke grondslag. Een explorerende studie naar private forensische accountancy**
J. van Wijk, W. Huisman, T. Feuth & H.G. van de Bunt, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2002
7. **Voorbij de dogmatiek. Publiek-private samenwerking in de veiligheidszorg**
A.B. Hoogenboom & E.R. Muller, COT, Den Haag, 2003
8. **Hennepteelt in Nederland. Het probleem van de criminaliteit en haar bestrijding**
F. Bovenkerk, W.I.M. Hogewind, D. Korf & N. Milani, Willem Pompe Instituut, Universiteit Utrecht, 2003
9. **Politiekennis in ontwikkeling. Een onderzoek naar het verzamelen en veredelen van informatie voor het Politie Kennis Net**
I. Bakker & C.D. van der Vijver, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2003
- 10a. **Politie en geweld. Een verkenning van politiereacties op geweldsincidenten in vier Nederlandse regiokorpsen**
C.J.E. In 't Velt, W.Ph. Stol, P.P.H.M. Klerks, H.K.B. Fobler, R.J. van Treeck & M. de Vries, NPA-Politie Onderwijs- en Kenniscentrum, LSOP, Apeldoorn, 2003
- 10b. **Geweldige informatie? Onderzoek naar de informatiehuishouding van geweldsmeldingen bij de politie**
R. van Overbeeke, O. Nauta, A. Beerepoot, S. Flight & M. Rietveld, DSP-groep, Amsterdam, 2003

11. **Blauwe Bazen. Het leiderschap van korpschefs**
R.A. Boin, P. 't Hart & E.J. van der Torre, Departement Bestuurskunde, Universiteit Leiden/COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2003
12. **Over de grens. Een verkenning van projecten voor probleemjeugd in Duitsland, Engeland en Zweden**
I. van Leiden, G. Verhagen & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2003
13. **Integriteit in het dagelijkse politiewerk. Mening en ervaringen van politiemensen**
J. Naeyé, L.W.J.C. Huberts, C. van Zweden, V. Busato & B. Berger, Centrum voor Politiewetenschappen, VU Amsterdam, 2004
14. **Politiestraatwerk in Nederland. Noodhulp en gebiedswerk: inhoud, samenhang, verandering en sturing**
W.Ph. Stol, A.Ph. van Wijk, G. Vogel, B. Foederer & L. van Heel, Nederlandse Politieacademie, Onderzoeksgroep, LSOP, Apeldoorn, 2004
15. **De kern van de taak. Kerncompetenties van de politie als criterium voor de afbakening van kerntaken in de praktijk**
A. Mein, A. Schutte & A. van Sluis, ES&E, Den Haag, 2004
16. **Professionele dienstverlening en georganiseerde criminaliteit. Hedendaagse integriteitsdilemma's van advocaten en notarissen**
F. Lankhorst & J.M. Nelen, Vrije Universiteit Amsterdam, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Sectie Criminologie, Amsterdam, 2004
17. **Paradoxaal Politiebestel. Burgemeesters, Openbaar Ministerie en Politiechefs over de sturing van de politie**
L.W.J.C. Huberts, S. Verberk, K. Lasthuizen & J.H.J. van den Heuvel, Vrije Universiteit Amsterdam/B&A Groep, 's-Gravenhage, 2004
18. **Illegale vuurwapens in Nederland: smokkel en handel**
A.C. Spapens & M.Y. Bruinsma, IVA, Tilburg, 2004
19. **Samenwerking en netwerken in de lokale veiligheidszorg**
J. Terpstra & R. Kouwenhoven, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2004
20. **Uit balans: politie en bestel in de knel. State-of-the-art: bundeling van kennis en inzicht**
H.G. van de Bunt, A.B. Hoogenboom, L.W.J.C. Huberts, E.R. Muller, J. Terpstra, C.D. van der Vijver & C. Wiebrens, 2004
Redactie: G.C.K. Vlek, C. Bangma, C. Loef & E.R. Muller
21. **Politie en media. Feiten, fictie en imagopolitiek**
H. Beunders & E.R. Muller, Erasmus Universiteit Rotterdam/COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Leiden, 2005 (2^e druk 2009)

22. **Integriteit van de politie. State-of-the-art: wat we weten op basis van Nederlands onderzoek**
L.W.J.C. Huberts & J. Naeyé, Centrum voor Politie- en Veiligheidswetenschappen/Vrije Universiteit, Amsterdam, 2005
23. **De sociale organisatie van mensensmokkel**
R. Staring, G. Engbersen, H. Moerland, N. de Lange, D. Verburg, E. Vermeulen & A. Weltevrede; m.m.v. E. Heyl, N. Hoek, L. Jacobs, M. Kanis & W. van Vliet, Erasmus Universiteit Rotterdam: Criminologie – Sociologie – Risbo, 2005
24. **In elkaars verlengde? Publieke en private speurders in Nederland en België**
U. Rosenthal, L. Schaap J.C. van Riessen, P. Ponsaers & A.H.S. Verhage, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag/Universiteit Gent, 2005
25. **De strafrechtelijke rechtshulpverlening van Nederland aan de lidstaten van de Europese Unie. De politieke discussie, het juridische kader, de landelijke organisatie en de feitelijke werking**
C.J.C.F. Fijnaut, A.C. Spapens & D. van Daele, Universiteit van Tilburg, Vakgroep Strafrechtwetenschappen, 2005
26. **Niet zonder slag of stoot. De geweldsbevoegdheid en doorzettingskracht van de Nederlandse politie**
J. Naeyé, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Vrije Universiteit Amsterdam, 2005
27. **Preventief fouilleren. Een analyse van het proces en de externe effecten in tien gemeenten**
E.J. van der Torre & H.B. Ferwerda, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag/Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2005
28. **Zedenmisdrijven in Nederland. Aangiften- en verdachtenanalyses op basis van HKS-gegevens**
A.Ph. van Wijk, S.R.F. Mali, R.A.R. Bullens, L. Prins & P.P.H.M. Klerks, Politieacademie Onderzoeksgroep, Apeldoorn, Vrije Universiteit Amsterdam. KLPD, 2005
29. **Groepszedenmisdrijven onder minderjarigen. Een analyse van een Rotterdamse casus**
I. van Leiden & J. Jakobs, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2005
30. **Omgaan met conflictsituaties: op zoek naar goede werkwijzen bij de politie**
O. Adang, N. Kop, H.B. Ferwerda, J. Heijnemans, W. Olde Nordkamp, P. de Paauw & K. van Woerkom, Onderzoeksgroep Politieacademie, Apeldoorn/Advies en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006
31. **De strategische analyse van harddrugsscenes. Hoofddlijnen voor politie en beleid**
E.J. van der Torre, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2006
- 32a. **Cijfers en stakeholders. Prestatiesturing en de gevolgen voor de maatschappelijke en politiek-bestuurlijke relaties van de politie**
A. van Sluis, L. Cachet, L. de Jong, C. Nieuwenhuyzen & A. Ringeling, Centre for Local Democracy, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2006
- 32b. **Operationele betrokkenheid. Prestatiesturing en bedrijfsvoering Nederlandse politie**
A.B. Hoogenboom, Nivra-Nyenrode, Breukelen, 2006

- 32c. **Op prestaties gericht. Over de gevolgen van prestatiesturing en prestatieconvenanten voor sturing en uitvoering van het politiewerk**
M.P.C.M. Jochoms, F. van der Laan, W. Landman, P.S. Nijmeijer & A. Sey, Politie-academie, Apeldoorn/Twynstra Gudde, Amersfoort/Universiteit van Amsterdam, 2006
33. **Het nieuwe bedrijfsmatig denken bij de politie. Analyse van een culturele formatie in ontwikkeling**
J. Terpstra & W. Trommel, IPIT Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente 2006
34. **De legitimiteit van de politie onder druk? Beschouwingen over grondslagen en ontwikkelingen van legitimiteit en legitimiteitsstoekenning**
Bundel onder redactie van C.D. van der Vijver & G.C.K. Vlek, IPIT Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente/Politie & Wetenschap, 2006
35. **Naar beginselen van behoorlijke politiezorg**
M.J. Dubelaar, E.R. Muller & C.P.M. Cleiren, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Universiteit Leiden, 2006
- 36a. **Asielmigratie en criminaliteit**
J. de Boom, G. Engbersen & A. Leerkes, Risbo Contractresearch BV/Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2006
- 36b. **Criminaliteitspatronen en criminele carrières van asielzoekers**
M. Althoff & W.J.M. de Haan, m.m.v. S. Miedema, Vakgroep Strafrecht en Criminologie, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Rijksuniversiteit Groningen, 2006
- 36c. **'Ik probeer alleen maar mijn leven te leven'. Uitgeprocedeerde asielzoekers en criminaliteit**
A. Leerkes, Risbo Contractresearch BV/Erasmus Universiteit, Rotterdam; Amsterdamse School voor Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek/Universiteit van Amsterdam, Amsterdam, 2006
37. **Positie en expertise van de allochtone politiemedewerker**
J. Broekhuizen, J. Raven & F.M.H.M. Driessen, Bureau Driessen, Utrecht, 2007
38. **Lokale politiechefs. Het middenkader van de basispolitiezorg**
E. J. van der Torre, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2007
39. **Nog niet verschenen**
40. **Conflict op straat: strijden of mijden? Marokkaanse en Antilliaanse jongeren in interactie met de politie**
N. Kop, Martin Euwema, m.m.v. H.B. Ferwerda, E. Giebels, W. Olde Nordkamp & P. de Pauw, Politieacademie, Apeldoorn, Universiteit Utrecht, 2007

41. **Opsporing onder druk**
C. Liedenbaum & M. Kruijsen, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2008
42. **Symbolen van orde en wanorde. Broken windows policing en de bestrijding van overlast en buurtverval**
B. van Stokkom, Centrum voor Ethiek, Radboud Universiteit Nijmegen, 2008
43. **Verkeershandhaving: prestaties leveren, problemen aanpakken**
G. Meershoek & M. Krommendijk, IPIT, Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2008
44. **De frontlinie van opsporing en handhaving. Stelselmatige bedreigingen door burgers als contrastrategie**
M.J.G. Jacobs, M.Y. Bruinsma & J.W.M.J. van Poppel, IVA Tilburg, 2008
- 45a. **‘Kracht van meer dan geringe betekenis’. Deel A: Politiegeweld in de basispolitiezorg**
R. Bleijendaal, J. Naeyé, P. Chattellon & G. Drenth, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2008
- 45b. **‘Kracht van meer dan geringe betekenis’. Deel B: Sturing en toetsing van de politieke geweldsbevoegdheid**
G. Drenth, J. Naeyé & R. Bleijendaal, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2008
- 45c. **Agressie en geweld tegen politiemensen. Beledigen, bedreigen, tegenwerken en vechten**
J. Naeyé & R. Bleijendaal, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2008
- 45d. **Belediging en bedreiging van politiemensen**
J. Naeyé, m.m.v. M. Bakker & C. Grijsen, Vrije Universiteit Amsterdam, 2009
- 45e. **Uitgangspunten voor politieoptreden in agressie- en geweldssituaties**
J. Naeyé, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010
46. **Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk**
J. Terpstra, 2008
47. **Bijzonder zijn ze allemaal! Vergelijkend onderzoek naar reguliere en bijzondere opsporing**
W. Faber, A.A.A. van Nunen & C. la Roi, Faber Organisatievernieuwing, Oss, 2009
48. **Gouden bergen. Een verkennend onderzoek naar Nigeriaanse 419-fraude: achtergronden, dadenkenmerken en aanpak**
Y.M.M. Schoenmakers, E. de Vries Robbé & A.Ph. van Wijk, Politieacademie, Apeldoorn/Bureau Beke, Arnhem, 2009
49. **Het betwiste politiebestel. Een vergelijkend onderzoek naar de ontwikkeling van het politiebestel in Nederland, België, Denemarken, Duitsland, Engeland & Wales**
A. Cachet, A. van Sluis, Th. Jochoms, A. Sey & A. Ringeling, Erasmus Universiteit Rotterdam/Politieacademie, Apeldoorn/Korps landelijke politiediensten, Driebergen, 2009

50. **Leven met bedreiging. Achtergronden bij aangiften van bedreiging van burgers**
B. Bieleman, W.J.M. de Haan, J.A. Nijboer & N. Tromp, Intraval & Rijksuniversiteit Groningen, 2010
- 51a. **Het publieke belang bij private preventie. Een economische analyse van inbraakpreventiebeleid**
B.A. Vollaard, TILEC/Universiteit van Tilburg, 2009
- 51b. **Het effect van langdurige opsluiting van veelplegers op de maatschappelijke veiligheid**
B.A. Vollaard, TILEC/Universiteit van Tilburg, 2010
52. **Lokale politiek over politie**
T.B.W.M. van der Torre-Eilert, H. Bergsma & M.J. van Duin, met medewerking van R. Eilert, LokaleZaken, Rotterdam, 2010
53. **Trainen onder stress. Effecten op de schietvaardigheid van politieambtenaren**
R.R.D. Oudejans, A. Nieuwenhuys & G.P.T. Willemsen, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010
54. **Politie en publiek. Een onderzoek naar de communicatievormen tussen burgers en blauw**
H.J.G. Beunders, M.D. Abraham, A.G. van Dijk & A.J.E. van Hoek, DSP-groep, Amsterdam/Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2011
55. **Managing collective violence around public events: an international comparison**
O.M.J. Adang with cooperation from: S.E. Bierman, E.B. Brown, J. Dietermann, C. Putz, M. Schreiber, R. van der Wal, J. Zeitner, Police Science & Research Programme, Apeldoorn, 2011
56. **Stads- en regioscan in de grootste Brabantse gemeenten. De achtergronden van onveilige GVI-scores**
B.M.W.A. Beke, E.J. van der Torre, M.J. van Duin, COT, Den Haag; LokaleZaken, Rotterdam & Beke Advies, Arnhem, 2011
57. **De mythe ontrafeld? Wat we weten over een goed politieleiderschap**
W. Landman, M. Brussen & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2011
58. **Proactief handhaven en gelijk behandelen**
J. Svensson, H. Sollie & S. Saharso, Vakgroep Maatschappelijke Risico's en Veiligheid, Institute of Governance Studies, Universiteit Twente, Enschede, 2011
- 59a. **De sterkte van de arm: feiten en mythes**
J.H. Haagsma, T.M. Rümke, I. Smits, E. van der Veer & C.J. Wiebrens, Andersson Elffers Felix, Utrecht, 2012
- 59b. **Blauw, hier en daar. Onderzoek naar de sterkte van de politie in Nederland, België, Denemarken, Engeland & Wales en Noordrhein-Westfalen**
J.H. Haagsma, I. Smits, H. Waarsing & C.J. Wiebrens, Andersson Elffers Felix, Utrecht, 2012
60. **De nachtdienst 'verlicht'**
M.C.M. Gordijn, Rijksuniversiteit Groningen, 2012

61. **Opsporing Verzocht. Een quasi-experimentele studie naar de bijdrage van het programma Opsporing Verzocht aan de oplossing van delicten**
J.G. van Erp, F. van Gastel & H.D. Webbink, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2012
62. **Jeugdige zedendelinquenten en recidive. Een onderzoek bij jeugdige zedendelinquenten naar de voorspellende waarde van psychiatrische stoornissen en psychosociale problemen voor (zedes)recidive**
C. Boonmann, L.M.C. Nauta-Jansen, L.A. 't Hart-Kerkhoffs, Th.A.H. Doreleijers & R.R.J.M. Vermeiren, VUmc De Bascule, Duivendrecht, 2012
63. **Hoe een angstaas een jokkebrok herkent**
J. Jolij, Rijksuniversiteit Groningen, 2012
64. **Politie en sociale media. Van hype naar onderbouwde keuzes**
A. Meijer, S. Grimmelikhuijsen, D. Fictorie, M. Thaens, P. Siep, Universiteit Utrecht, Center for Public Innovation, Rotterdam, 2013
65. **Wapengebruik. Van inzicht in modus operandi naar een effectieve aanpak**
M.S. de Vries, Universiteit Twente, 2013